

SEGUNDA PARTE:
MEDIOS PARA LA CALIDAD DE VIDA

5.

Responsabilidad social corporativa (RSC) en la Región de Murcia



5.1.

Delimitación conceptual de la RSC

La Responsabilidad Social Corporativa¹ (RSC), o Empresarial (RSE) empieza a conceptualizarse con esa denominación a mitad del siglo pasado en EEUU. Es tratado por primera vez por Bowen (1953), aludiendo a las “responsabilidades hacia la sociedad que se puede esperar que los empresarios asuman de forma razonable”, proponiendo que la responsabilidad social se refiere a las “obligaciones del empresario por conseguir las políticas, tomar decisiones o seguir líneas de actuación que sean deseables en los mismos términos y valores que lo desea nuestra sociedad”. Bowen marca, por tanto, la primera discusión sobre si las empresas deben responder ante sus accionistas, en la medida en que son los propietarios, o ante la sociedad en general, ya que esta actitud determinará la confianza que la sociedad depositará en las empresas.

La siguiente aportación, realizada por Davis (1960), define la RSC como “las decisiones y las acciones tomadas por los empresarios que están, al menos en parte, más allá de su interés económico o técnico”. No obstante, en el mismo trabajo afirma que según un complejo proceso, la empresa puede recuperar esa inversión a largo plazo, y se confirma como uno de los más importantes defensores de estas prácticas por parte de las empresas, ya que “la RSC de una empresa debe estar equilibrada con su poder social”, o lo que es lo mismo, las empresas con más poder

¹ Con carácter general se utiliza en este trabajo el termino RSC, aunque no hay consenso sobre la utilización del término RSC (más usado en el resto del mundo) o RSE (más utilizado en España).

e influencia tienen que adoptar más prácticas de RSC que las más pequeñas.

Todas estas primeras aportaciones de la década de los 60 tratan el tema de la RSC desde una perspectiva más filosófica y económica que práctica, proponiendo un papel para la empresa complementario al de los poderes públicos, hecho lógico en un momento y una situación de escaso avance en lo que respecta al Estado del Bienestar y con problemas derivados de la discusión del papel de cada agente en la provisión de los servicios básicos. Contraria a las posiciones defendidas por estos autores se encuentra la postura de Friedman (1962) y otros autores de la misma tendencia de pensamiento, para el que la empresa no tiene otras obligaciones más allá de buscar el máximo beneficio para sus accionistas. El resto de necesidades y demandas sociales deben ser provistas por los poderes públicos. Dos posturas encontradas sobre el papel de la empresa, que en cierto modo, hasta hoy siguen vigentes.

En esta diatriba conceptual resulta de interés la aportación realizada por Carroll (1979), para quien “la responsabilidad social es la forma en que la empresa da respuesta a las expectativas económicas,

legales, éticas o discrecionales que la sociedad tiene sobre las organizaciones". Marca una clasificación de las obligaciones de la empresa que sigue vigente hoy: económicas, legales, éticas y discrecionales o filantrópicas. La primera de ellas, la más importante para el autor, requiere que la empresa sea eficiente en la provisión de bienes y servicios para la sociedad, implicando con ello la necesidad de producir o prestar servicios de calidad, desarrollar innovaciones en los productos y procesos, lograr que los recursos humanos sean productivos, capacidad para la resolución adecuada de las quejas de los consumidores, etc. Así es como funciona el sistema capitalista de economía de mercado, y ésta es la principal función de la empresa. En segundo lugar, la responsabilidad legal implica la obligación de cumplir con las leyes, las reglas del juego bajo las cuales se espera que las empresas funcionen. La responsabilidad ética engloba las formas de comportarse y las normas que la sociedad espera que las empresas sigan, comportamientos y actividades que van más allá de lo contemplado en la ley, códigos de conducta considerados como moralmente correctos. Algunos ejemplos pueden ser los códigos de conducta de los trabajadores, el facilitar al consumidor la máxima información posible sobre el producto, la no utilización de sustancias peligrosas o nocivas, la transparencia en la gestión y administración de las finanzas, etc. Por último, la responsabilidad discrecional representa el rol voluntario que la empresa asume en políticas de acción social. Las actividades específicas son guiadas por el deseo de las empresas de comprometerse con causas sociales que no le vienen impuestas por requerimientos legales ni éticos. Incluye, por tanto, todas las actividades de acción social que son voluntarias, altruistas o filantrópicas, guiadas sólo por el deseo de las empresas de pertenecer a una sociedad mejor, como las donaciones al desarrollo, el impulso de los desfavorecidos, el apoyo a eventos culturales o al medio ambiente.

Esta definición y concepto de responsabilidad social todavía hoy tiene vigencia, siendo muchos los autores que la siguen dando como definición de referencia. No obstante, de los cuatro tipos de responsabilidad, siempre se ha pensado que el componente económico se refiere a lo que la empresa hace para ella misma, mientras los otros tres componentes definen lo que la empresa hace por los demás, y por tanto la responsabilidad económica no sería en realidad un componente "social" de la responsabilidad. No obstante, el mismo Carroll (1999) defiende la idea de que también lo que hacen las empresas en este sentido es bueno para la sociedad, en la medida en que la está proveyendo de bienes y servicios, y también esto lo puede hacer mejor o peor, con mayor o menor eficiencia, calidad, garantía, protección, etc. Valdría como ejemplo los resultados de compañías como Zara o IKEA, que asumen que es un avance social el hecho de que casi cualquier persona, con independencia de su condición económica, pueda acceder a comprar diseño, un lujo hasta hace poco solo al alcance de las clases sociales con alto poder adquisitivo.

En los años ochenta se confirma la tendencia sociológica que obliga a dejar de pensar en el Estado como único administrador del gasto social y responsable de la contención de desigualdades. Se defiende la idea de que la contribución al bienestar y a la calidad de vida debe ser la meta de todas las instituciones sociales, también de la empresa, sea lucrativa o no. Es desde mediados de los años 80 cuando va adquiriendo un mayor protagonismo en la literatura el concepto de Desempeño Social (DS), como una teoría más compacta y aceptada, bajo la cual la RSC puede ser clasificada o incluida (Carroll, 1999). De hecho, Wartick y Cochran (1985) plantean su "evolución del modelo de DS" (Tabla 5.1) basado en el inicial planteado por Carroll (1979). La principal aportación es que rescatan los tres aspectos del DSC que eran RSC, Sensibilidad

TABLA 5.1
LA TEORÍA DE DESEMPEÑO SOCIAL CORPORATIVO DE WARTICK Y COCHRAN

TEORÍA DE DESEMPEÑO SOCIAL	RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	SENSIBILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	POLÍTICAS DE ACCIÓN SOCIAL
	Principios	Procesos	Políticas
	1) Económica	1) Reactiva	1) Identificación de Problemas
	2) Legal	2) Defensiva	2) Análisis de Problemas
	3) Ética	3) Acomodativa	3) Respuestas a los problemas
	4) Discrecional	4) Proactiva	
	DIRIGIDOS A		
	1) Cumplir la Teoría del Contrato Social	1) Capacidad para responder a las condiciones sociales cambiantes	1) Minimizar sorpresas
	2) Cumplimiento de la Ética y Moral de las Empresas	2) Capacidad de gestión para solucionar problemas	2) Determinar políticas sociales efectivas
	Orientación Filosófica	Orientación Institucional	Orientación Organizacional

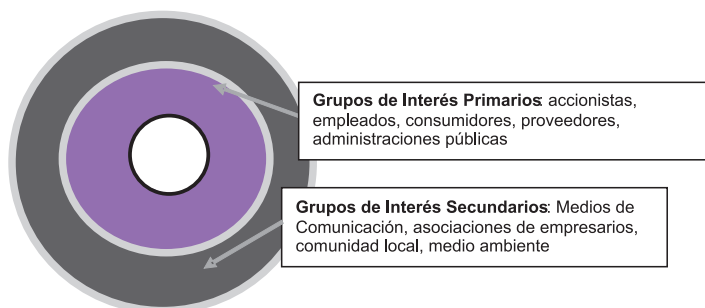
Fuente: Wartick y Cochran (1985).

Social y Acción Social, clasificados como principios, procesos y políticas. En este sentido, la RSC queda marcada como una tendencia de filosofía dentro de la organización que le obliga a cuidar de todos aquellos grupos a los que “debe algo”, marcada por la Teoría del Contrato Social. La aplicación práctica de la RSC viene determinada por la tendencia de las empresas a responder ante los problemas del entorno (Acción Social) en un modo más o menos activo (Sensibilidad Social).

A partir de la década de los 80 es mayoritaria la tendencia en el pensamiento y la investigación de asociar estrechamente RSC con las obligaciones de la empresa con sus grupos de interés (stakeholders en acepción anglosajona). La tendencia de la mayoría de los autores en la literatura de organización de empresas profundiza en la línea de investigación de los grupos de interés, estrechando el concepto a

la RSC. Los grupos de interés son definidos como “aquellos individuos o grupos que pueden afectar o verse afectados por la consecución de los objetivos de la organización” (Freeman, 1983), “tienen o reclaman derechos de propiedad o intereses en la empresa y en sus actividades pasadas, presentes o futuras” (Clarkson, 1995), o “personas o grupos con intereses legítimos en aspectos sustantivos o de procedimiento en la actividad corporativa” (Donaldson y Preston, 1995). Clarkson (1995) diferencia los grupos de interés primarios, sin los que la empresa no podría sobrevivir a largo plazo, y secundarios que no están específicamente inmersos en transacciones económicas con la empresa y no son esenciales para su supervivencia a largo plazo. Entre los primeros están cinco grupos: accionistas o inversores, empleados, consumidores, proveedores y los poderes públicos. Entre los segundos se encuentran los medios de comunicación, las asociaciones de empresarios o la comunidad local (Figura 5.1).

FIGURA 5.1
CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



Fuente: Clarkson (1995).

El estudio más completo sobre cómo la RSC debe tener como destinatarios a los grupos de interés en particular y no a la sociedad en general es el realizado por Clarkson (1995). El autor plantea que la medida del éxito de una empresa tradicionalmente se ha limitado a la satisfacción y creación de riqueza sólo para los accionistas, pero el objetivo económico y social debe ser aumentar la riqueza y el valor de todos los grupos de interés. Los directivos no serán buenos gestores si detraen recursos de unos grupos de interés en beneficio de otros (por ejemplo detraer recursos de los trabajadores en beneficio de los accionistas, o de los consumidores en beneficio de los ejecutivos) y este conflicto tiene un componente ético a resolver con adecuadas políticas de RSC. La empresa, por tanto, debe articular principios y políticas que regulen los intereses de los diferentes grupos de interés, ya que una inadecuada gestión de estos intereses puede traer consecuencias fatales (un perjuicio continuado a trabajadores o a consumidores, unos privilegiados beneficios para los ejecutivos, etc.).

En esta línea de investigación resulta muy interesante el trabajo de Mitchell et al. (1997) al afirmar que las demandas de los grupos de interés serán atendidas por la empresa en función de la fuerza que tengan, y esto depende de que posean, en mayor o menor grado, las tres características siguientes: poder, legitimidad y urgencia. El *poder* es definido como la habilidad de alguien para provocar los resultados que desea, y en la relación existente entre los diferentes grupos de interés y la empresa se pueden encontrar relaciones de dependencia en ambos sentidos (la empresa puede depender de un grupo, por ejemplo los accionistas o los consumidores en un momento, y los trabajadores pueden depender de la empresa en otro). La *legitimidad* es definida como una percepción generalizada de que las acciones de una entidad son deseables, transparentes y apropiadas en el sistema socialmente construido de normas, valores y creencias. Por último, la *urgencia* es definida como la llamada a la inmediata atención o presión, y se da cuando concurren dos circunstancias: la demanda del grupo de interés es muy sensible o hace referencia al tiempo, y además es importante o crítica para una de las partes. Como conclusión acerca de esta aportación, la empresa deberá comportarse como socialmente responsable en la medida en que debe atender de forma adecuada y ética las demandas planteadas por sus grupos de interés, teniendo en cuenta que es una gestión nada fácil, debido a que tendrá como condicionante el poder, la legitimidad y la urgencia de cada uno de ellos.

Esta perspectiva de la RSC como defensa de los grupos de interés se ha mantenido en la literatura hasta la actualidad. Maignan y Ferrell (2004) proponen que una firma comprometida con la RSC tiene principios y procesos dirigidos a minimizar los impactos negativos y a maximizar los asuntos positivos que afectan a sus grupos de interés, de tal forma que "las empresas actúan de una

manera socialmente responsable cuando alinean su comportamiento con las normas y demandas adoptadas por sus principales grupos de interés". Al margen de esta acepción generalizada de la teoría de los grupos de interés, para entender la verdadera naturaleza de la RSC, existen aportaciones al concepto, también con un relevante interés, que merecen ser tenidas en cuenta. Brown y Dacin (1997), en uno de los artículos de referencia en la materia, definen la RSC como "las actividades y el estatus que tiene la empresa con respecto a las obligaciones societarias que percibe", que suscriben también Sen y Bhattacharya (2001) en otro de los artículos de mayor impacto y trascendencia en el estudio de la RSC. Adoptan, pues, un concepto muy amplio de RSC en el que se hace mención de la filosofía y del comportamiento, que de forma indirecta hace referencia a los grupos de interés con una perspectiva de sensibilidad.

Además de las aportaciones procedentes del ámbito científico, y con el fin de enriquecer las perspectivas (Tabla 5.2) bajo las que se ha estudiado el concepto de RSC es interesante el análisis de otras definiciones. En el Libro Verde de la Comisión Europea (2001) la RSC se define como "la forma en que las empresas de forma voluntaria integran su concepción social y medioambiental en las prácticas operacionales y en su relación con los grupos de interés". La AECA (2004) define la RSC como "el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su composición social y un comportamiento responsable hacia las empresas y grupos sociales con quien interactúa", centrando su atención en la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés a través de determinadas estrategias, cuyos resultados han de ser medidos, verificados y comunicados adecuadamente. Para Lafuente et al. (2003) "la adopción de criterios de RSC en la gestión empresarial entraña la formalización de políticas y sistemas en los ámbitos económico, social y medioambiental, la

transparencia informativa respecto a los resultados alcanzados en tales ámbitos y el escrutinio externo de los mismos". En esa línea, De la Cuesta y Valor (2003) afirman que por RSC se entiende el reconocimiento e integración en sus operaciones por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales, dando lugar a prácticas empresariales que satisfagan dichas preocupaciones y configuren sus relaciones con sus interlocutores". Por último, hay que mencionar la definición que sobre RSC hace el Foro de Expertos de RSC en 2007, que propone que La Responsabilidad Social de la Empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones. Este Foro fue constituido el 17 de marzo de 2005 por iniciativa del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales con la participación de representantes de varios Ministerios y de expertos provenientes de grupos empresariales, organizaciones de la sociedad civil y de la Universidad. En 2007 publicó el documento "Las políticas públicas de fomento y desarrollo de la RSC en España".

Tras analizar las diferentes perspectivas sobre la RSC, así como la existencia de términos asociados, orientaciones prácticas, o aplicaciones concretas no resulta fácil escoger una definición de las existentes como útil a los efectos de nuestro trabajo ni elaborar una nueva. En cualquier caso tendremos en cuenta que hay tres características presentes, con mayor o menor protagonismo, en todas las definiciones. La primera es la existencia para la empresa de obligaciones que van más allá de sus responsabilidades económicas (Carroll, 1979). La segunda, que la RSC tiene una acepción

TABLA 5.2
DEFINICIONES DE LA RSC

AUTOR	AÑO	DEFINICIÓN DE RSE
Davis	1960	Las decisiones y las acciones tomadas por los empresarios que están, al menos en parte, más allá de su interés económico o técnico
Carroll	1979	La responsabilidad social es la forma en que la empresa da respuesta a las expectativas, económicas, legales, éticas o discrecionales que la sociedad tiene sobre las organizaciones
Epstein	1992	Se basa principalmente en lograr resultados positivos en las decisiones organizacionales que conciernen a temas específicos o problemas que tienen más efectos positivos que negativos sobre los grupos de interés de la empresa
Pacto Mundial de Naciones Unidas	1995	Políticas y sistemas de gestión que beneficien a las personas en el proceso de globalización económica y en el liderazgo empresarial
Libro Verde de Comisión Europea	2001	La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores
Lafuente et al.	2003	La adopción de criterios de RSC en la gestión empresarial entraña la formalización de políticas y sistemas en los ámbitos económico, social y medioambiental, la transparencia informativa respecto a los resultados alcanzados en tales ámbitos y el escrutinio externo de los mismos
De la Cuesta y Valor	2003	El reconocimiento e integración en sus operaciones por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales, dando lugar a prácticas empresariales que satisfagan dichas preocupaciones y configuren sus relaciones con sus interlocutores
AECA	2004	El compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su composición social y un comportamiento responsable hacia las empresas y grupos sociales con quien interactúa
Mesa del Dialogo Social	2007	Un conjunto de compromisos de diversa orden, económica, social y ambiental adoptados por las empresas, las organizaciones e instituciones públicas y privadas y que constituyen un valor añadido al cumplimiento de sus obligaciones leales, contribuyendo a la vez al progreso social y económico en el marco de un desarrollo sostenible
Foro de Expertos sobre RSE	2007	La Responsabilidad Social de la Empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones

Fuente: Elaboración propia a partir de MARÍN, L., ARCAS, N. y CORTÉS, F.J., *Guía práctica para la elaboración*, ob. cit., p. 9.

de principios básicos que deben permanecer en la empresa con el tiempo, y que estos deben orientar la marcha de la empresa y su comportamiento, por lo que se debe situar a nivel estratégico (Wood, 1991). Por último, la empresa no sólo debe atender las demandas de sus accionistas sino la de todos los grupos de interés que están relacionados con la misma (Clarkson, 1995, Maignan y

Ferrell, 2004). En resumen, y como definición integradora de todas estas perspectivas, se podría afirmar que la RSC consiste en "la implicación a nivel estratégico y operativo que tiene la empresa para atender adecuadamente sus responsabilidades de orden económico, legal, social y discrecional planteadas por sus principales grupos de interés" (Marín y Ruiz, 2007).

5.2.

Regulación de la RSC a nivel internacional, europeo y español

En los últimos años se ha observado un permanente y creciente esfuerzo por parte de organismos nacionales e internacionales por promover la RSC a todos los niveles, ya sea a través de regulaciones como de propuestas, creación de organizaciones con estos fines, ayudas a empresas, debates e innumerables investigaciones académicas. Este apartado pretende un repaso a las principales iniciativas de organizaciones que apoyan, difunden o regulan la RSC.

5.2.1. La RSC a nivel internacional

A nivel internacional, son muchas las iniciativas de organismos globales como la OCDE, la OIT, el Banco Mundial o las Naciones Unidas en el impulso de la RSC. El Banco Mundial cuenta con un Programa sobre RSC y Competitividad Sostenible, y una Oficina de Prácticas de RSC dentro del Departamento de Servicios de Asesoría del Sector Privado. Las Naciones Unidas han puesto en marcha un Programa de Investigación sobre la Responsabilidad Social Corporativa, y crearon en el año 2000 el Global Compact (o Pacto Mundial). Esta última iniciativa nace a raíz del discurso en 1999 de Kofi Annan en la Cumbre Económica Mundial de Davos. En este discurso, el entonces Secretario General de la ONU, propuso al sector privado en colaboración con las Naciones Unidas, la creación de un Pacto

Mundial de valores y principios compartidos, que proveyeran de una dimensión humana al mercado global. Tiene como objetivo conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de Diez Principios fundamentales y globalmente aceptados, basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Esta iniciativa llega a España en el 2002, bajo el nombre de Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y no es hasta el 2004 cuando se crea la Asociación Española del Pacto Mundial. A partir del 2008 toma su denominación actual, Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y hoy cuenta con más de 1500 empresas y organizaciones adheridas. El Pacto Mundial, en colaboración con United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP Financial Initiative) lleva coordinando desde 2005 el PRI, Principles for Responsible Investment. Esta iniciativa fue creada como foro experto en Inversión Socialmente Responsable (ISR), y estudian los impactos que las actuaciones financieras tienen en el medio ambiente y la sociedad.

A nivel internacional se encuentran también organizaciones como BITC (Business in the Community), dedicada a la RSC desde 1982. Es una de las organizaciones de RSC más antiguas, y puso en marcha la red CSR360 GPN (Global Partner Network), una red global de organizaciones sin ánimo de lucro que trabajan con empresas para mejorar su impacto positivo en la sociedad, fomentando las prácticas empresariales responsables. La red comprende en la actualidad cerca de 100 organizaciones de 60 países del mundo.

Por otro lado la WBCSD (World Business Council for Sustainable Development), creada en 1992, es una plataforma global cuya misión es proveer de un liderazgo empresarial que funcione como catalizador del cambio hacia un desarrollo sostenible. La asociación está formada por unas 200 empresas, que trabajan conjuntamente en la unión del negocio con el desarrollo sostenible a través del intercambio de experiencias, conocimiento y buenas prácticas, así como la creación de múltiples foros en colaboración con gobiernos, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.

El eco de la Responsabilidad Social Corporativa, además de permanecer en todos los sectores de organizaciones privadas, ha llegado también al seno de los principales debates académicos. Parece que no es suficiente con que la empresa sea responsable, sino que también es necesario que lo sean organizaciones públicas, como gobiernos y universidades. Estas últimas, en concreto, llevan incorporando la RSC a sus investigaciones de una forma exponencial durante la última década, y muchas de ellas están tomando la iniciativa de llevar a cabo procesos de gestión y reporte de acuerdo con estándares de RSC. En Iberoamérica, por ejemplo, se ha creado la Red Iberoamericana de Universidades por la Responsabilidad

Social Empresarial (Red UNIRSE), a la que están adheridas 215 universidades y conforma un punto de encuentro entre ellas en el apoyo a la investigación, promoción, sensibilización e intercambio de conocimiento en este ámbito.

La preocupación por el desempeño empresarial en los últimos años ha dado lugar no sólo a la creación de todas estas organizaciones y redes, sino también a índices socialmente responsables que miden el desempeño de las compañías líderes en esta materia a nivel mundial. Los más importantes son los Dow Jones Sustainability Indexes, que nacieron en 1999 y establecen el liderazgo de las grandes compañías no sólo en términos económico-financieros, sino también bajo criterios sociales y medioambientales. Por su lado, FTSE Index Company creó el FTSE4Good Index Series, diseñado para medir el rendimiento financiero de las empresas que cumplen estándares globales reconocidos de RSC, y facilitar así la inversión en ellas. La demanda por un desempeño responsable de las grandes compañías está viniendo desde hace algún tiempo de los inversores, que encuentran en este tipo de índices una forma de minimizar el riesgo de su inversión.

En los últimos años la RSC se está convirtiendo en uno de los ámbitos de gestión más importantes, dado que a través de sus diferentes modalidades (informes o memorias de sostenibilidad, reporte de informes de actividad de la organización, etc.), las empresas pretenden diferenciarse respecto a otras en cuestiones relacionadas, por ejemplo, con la protección del medio ambiente, los derechos laborales, la conciliación de la vida familiar y laboral y el respeto de los derechos humanos. Sin olvidar a las partes interesadas que desean estar informadas. A continuación se indican una serie de estándares a los cuales las organizaciones pueden acceder para implantar la RSC.

La norma SA 8000 surgió en 1997 en Estados Unidos con la misión de “mejorar las condiciones de trabajo a nivel mundial”. Se elaboró por un grupo de expertos reunidos por la Agencia de Acreditación del Consejo sobre Prioridades Económicas (Council on Economic Priorities Accreditation Agency, CEPAA), compuesto por individuos de organizaciones que representaban a diversas partes interesadas. En 1998 se fundó la Social Accountability Internacional (SAI), agencia de acreditación constituida por la CEPAA, para dirigir la implementación de la SA 8000 y las actividades complementarias de formación. Está enfocada en temas de control de trabajo infantil, trabajo forzado, salud y seguridad laboral, libertad de asociación y derecho de acuerdos colectivos, discriminación, disciplina, horario laboral, compensación y sistemas de dirección y gestión. Se basa en otras normas de derechos humanos internacionales ya existentes, entre otros, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño de la ONU, así como en las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Es aplicable a instalaciones de cualquier tamaño y ámbito geográfico, así como para todo tipo de sectores de actividad, al mismo tiempo que es auditable por terceras partes.

La serie de normas Accountability 1000 (AA1000) ha sido elaborada por el ISEA (Institute for Social and Ethical Accountability), una organización internacional sin ánimo de lucro fundada en 1996 con la participación de multinacionales, organizaciones no gubernamentales, académicos y empresas consultoras. Aunque cubre todos los resultados económicos, sociales y ambientales de la organización, su objetivo es proveer a las organizaciones de cualquier sector, tamaño y región de unos estándares de mejora de la sostenibilidad. De hecho, la norma examina cómo una organización conoce, comprende e integra a los diferentes grupos de

interés. Específicamente se preocupa por analizar con precisión la información con que se provee a los grupos de interés, así como las políticas de la organización y el cumplimiento de las regulaciones obligatorias. También evalúa la información proporcionada con respecto a la capacidad de la organización de dar respuesta a sus inquietudes, puesto que interpreta la acción de reportar como evidencia de un compromiso permanente con ellas.

A nivel de España, y recientemente en Latinoamérica, se está aplicando la SGE21. Surge en el año 2000, desarrollada por Forética, Asociación de Empresas y Profesionales de la Responsabilidad Social Empresarial en España, cuyo fin es fomentar este ámbito de la gestión entre las organizaciones. Nace de la demanda por parte de las empresas para contar con herramientas que permitan asegurar un alineamiento entre la gestión y los valores de cada organización. Su característica principal es que es una norma que permite establecer, implantar y evaluar en las organizaciones un sistema de gestión ética y socialmente responsable. También incorpora criterios relativos a las relaciones de la empresa con sus grupos de interés, como clientes y consumidores, proveedores, empleados, entorno ambiental, accionistas, competencia, entorno social y Administración.

La ISO 26000 se publica a finales de 2010 y se ha desarrollado siguiendo los procedimientos de ISO (International Standard Organization). Tiene como objetivo orientar a las organizaciones sobre cómo implementar la Responsabilidad Social Empresarial, siendo el resultado del consenso entre expertos internacionales representantes de los principales grupos de interés. No es certificable (como otras normas ISO), sino que tiene el formato de guía de recomendaciones, para animar y fomentar la implantación de las mejores prácticas de RSC a nivel internacional. Dirigida a todo tipo de organizaciones con el objetivo de contribuir a un desarrollo

sostenible, de aplicación voluntaria, la ISO 26000 compila consideraciones de comportamiento social, medioambiental, legal, cultural, político y de diversidad organizativa. El texto final recoge un acuerdo global sobre tres cuestiones claves: definiciones y principios de la RSC, las principales cuestiones que deberán ser consideradas en la implementación de la RSC y, por último, la orientación sobre cómo integrar la RSC en las operaciones de la organización.

En 2011 se desarrolla la norma RS10 por AENOR (Asociación Española de Normalización). Se trata de una guía que establece los criterios para mejorar la actividad de la organización en relación con la Responsabilidad Social Empresarial. Al igual que los anteriores estándares mencionados es aplicable a cualquier organización independientemente de su tamaño o sector. La guía pretende ayudar a las empresas a establecer sus criterios de actuación teniendo en cuenta sus especificaciones, en el campo ético, social, laboral, ambiental, económico y de respeto de los derechos humanos, de una forma transparente y responsable, sirviendo de base para un sistema eficaz que les permita realizar esfuerzos visibles y creíbles en esta área. La guía establece los requisitos de un sistema de gestión de la responsabilidad social para las organizaciones sensibles a los principios y recomendaciones sobre responsabilidad social existentes; en particular, los contenidos en el proyecto de norma internacional ISO 26000 y la Norma UNE 165010: 2009 EX. Sobre la base de los criterios recogidos en esos documentos normativos y la amplia bibliografía existente sobre esta materia, este documento establece un sistema de gestión de la responsabilidad social basado en la metodología conocida como Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA). Los requisitos para el sistema de la gestión de la responsabilidad social componen una herramienta para el avance en la gestión de la responsabilidad social, compatible con otras herramientas de gestión como la de calidad UNE-EN ISO

9001, la ambiental UNE-EN ISO 14001, o la de seguridad y salud laboral OHSAS 18001. Como en el caso de otros sistemas de gestión, este sistema contiene requisitos auditables que aseguran una mejora continua del sistema de gestión de la responsabilidad social; sin embargo no establece requisitos absolutos en relación con la responsabilidad social, más allá de las obligaciones de cumplimiento legal que sean de aplicación a una organización, los requisitos del sistema de gestión recogidos en este documento y cualquier otro que la organización suscriba o establezca. El sistema RS10 establece requisitos de carácter certificable.

A pesar de la existencia de todos los estándares de gestión y reporting mencionados con anterioridad, muchas de las empresas que se inician en la formalización de políticas de RSC lo hacen con la elaboración de una Memoria de RSC, siguiendo la metodología de elaboración de informes que marca el Global Reporting Initiative (GRI). El GRI es una institución independiente que creó el primer estándar mundial de indicaciones para la elaboración de memorias de sostenibilidad de aquellas compañías que desean evaluar su RSC. Es un centro oficial de colaboración del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Desde su creación en 1997 hasta el 2002, el GRI era un proyecto conjunto entre el PNUMA y la organización CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies). Fue concebido con el fin de aumentar la homogeneidad en la elaboración de las memorias de sostenibilidad, hasta equipararlas con los informes financieros en cuanto a comparabilidad, rigor, credibilidad y periodicidad. Actualmente es una institución independiente, con su propia Junta Directiva y que tiene su base en Ámsterdam. Cuenta con la participación activa de representantes de organizaciones de derechos humanos, derechos laborales, investigación, medioambientales, corporaciones, inversionistas y organizaciones contables.

Todos los documentos del GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad se han confeccionado utilizando un proceso que busca el consenso a través del diálogo entre los grupos de interés de los inversores, los empleados, la sociedad civil, los auditores y la comunidad académica, entre otros.

El Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad sirve como escenario generalmente aceptado para informar acerca del desempeño económico, ambiental y social. Ha sido diseñado para ser utilizado por las organizaciones con independencia de su tamaño, sector o localización. Describe el contenido general, así como contenidos sectoriales específicos, acordados por una amplia gama de grupos de interés en todo el mundo, los cuales se consideran generalmente aplicables para la descripción del desempeño de una organización en materia de sostenibilidad. El propio GRI tiene publicada una Guía para la elaboración de Memorias de RSC (en adelante, la Guía), que consta de un conjunto de Principios que tienen como finalidad definir el contenido de la memoria y garantizar la calidad de la información divulgada. También incluye los denominados “contenidos básicos”, que están formados por los Indicadores de desempeño y otros apartados, así como una serie de pautas sobre diversos aspectos.

Existe una serie de Protocolos para cada uno de los indicadores de desempeño incluidos en la Guía. Estos protocolos proporcionan asesoramiento para la recopilación de información y otras sugerencias para ayudar a la redacción de las memorias y garantizar la consistencia de la interpretación de los Indicadores de desempeño. La Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad se compone de varios apartados. En la parte 1 se describen tres elementos fundamentales del proceso de la elaboración de memorias. Para ayudar a determinar qué se debe incluir en la memoria, este apartado aborda los Principios de elaboración de memorias relativos a la materialidad,

la participación de los grupos de interés, el contexto de sostenibilidad, junto con una serie de comprobaciones para cada principio.

La aplicación de estos Principios y los Contenidos básicos determina los asuntos y los Indicadores sobre los que se ha de informar. Asimismo se incluyen los Principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, habilidad y claridad, así como las comprobaciones que pueden utilizarse para contribuir a que la información divulgada tenga la calidad deseada. La parte 2 presenta los Contenidos básicos que han de incluirse en las memorias de sostenibilidad. La Guía presenta la información que resulta relevante y material para la mayoría de las organizaciones y grupos de interés, bajo tres tipos de Contenidos básicos: perfil, enfoque de la dirección, información sobre el estilo de gestión, indicadores de desempeño, etc. De forma resumida a nivel de índice, los apartados de la guía según el modelo G3 del GRI serían los expuestos en la Tabla 5.3:

Es importante destacar que el GRI sólo pide que las memorias tengan un contenido concreto, pero la forma, estructura, etc. pueden adaptarse por parte de la empresa con total libertad. Una vez concluida la memoria, los encargados de su preparación deben indicar en qué medida o nivel han aplicado el Marco de elaboración de memorias del GRI a través del sistema de “niveles de aplicación del GRI”. Existen tres niveles de aplicación que permiten cumplir las necesidades de las organizaciones informantes, ya sean principiantes, expertos o se encuentren a medio camino entre ambos. Los tres niveles reciben las calificaciones C, B y A. Los criterios de los distintos niveles ponen de manifiesto una aplicación o cobertura cada vez mayor del marco de elaboración de memorias del GRI. Asimismo, una organización podrá añadir a estas calificaciones un “plus” (+) en cada nivel (p.ej. C+, B+, A+), en el caso de que se haya utilizado verificación externa.

TABLA 5.3
ÍNDICE DE UNA MEMORIA DE RSC
SEGÚN EL MODELO DEL GRI

Definición del contenido, cobertura y calidad de la memoria.
1.- Orientaciones para la definición del contenido de la memoria.
2.- Principios para la definición del contenido de la memoria.
3.- Principios para verificar la calidad de la memoria.
4.- Orientaciones sobre la cobertura de la memoria.
Contenidos básicos
1.- Estrategia y análisis.
2.- Datos de la organización.
3.- Datos de la memoria.
4.- Gobierno corporativo, compromisos y participación de grupos de interés.
5.- Indicadores de resultados y de gestión.
Indicadores de desempeño económico.
Indicadores de desempeño ambiental.
Indicadores de desempeño social.
Prácticas laborales y trabajo digno.
Derechos humanos.
Sociedad.
Responsabilidad sobre productos.

Fuente: www.globalreporting.com.

Una organización se autocalifica con arreglo a un nivel en función de la valoración que la propia organización haya realizado del contenido de su memoria, teniendo en cuenta como base los niveles de aplicación del GRI. Además de esta autocalificación, las organizaciones informantes pueden contar con la opinión de un verificador y/o solicitar que el GRI compruebe la autocalificación. Con todo ello, se puede hacer un esquema-resumen de los estándares, niveles e iniciativas en la Tabla 5.4:

5.2.2. La RSC a nivel europeo

La Unión Europea ha apostado decididamente por el desarrollo sostenible, y su consecución forma parte destacada de todas sus políticas. Ya en 1992 elaboró el V Programa sobre Política Ambiental hacia el Desarrollo Sostenible. El Consejo Europeo de Gotemburgo (junio de 2001) dio un paso importante en el camino de la sostenibilidad al aprobar la Estrategia de Desarrollo Sostenible, en la cual dejó patente el firme propósito y el convencimiento de que crecimiento económico, cohesión social y protección ambiental debían ir unidos y reforzarse mutuamente.

El VI Programa Comunitario de Medio Ambiente diseñó un mapa de ruta ambiental de la Unión Europea para el periodo 2002-2012, con el objetivo de avanzar decididamente hacia un modelo de desarrollo sostenible. Esta Estrategia fijó los siguientes objetivos de desarrollo sostenible: protección medioambiental, prevención y reducción de la contaminación medioambiental y fomento de la producción y el consumo sostenibles.

En el año 2005 la Unión Europea aprobó la Estrategia renovada de Lisboa (anteriormente, en 2000, la Estrategia de Lisboa estableció un amplio programa de reformas económicas y sociales), dando relevancia a la “dimensión económica de la sostenibilidad”. El Consejo Europeo de junio de 2006 aprobó la Estrategia revisada de la Unión Europea para un desarrollo sostenible, señalando que “la estrategia de sostenibilidad europea es el marco general en el que se desenvuelve la —también revisada— Estrategia de Lisboa”.

Entre las propuestas más valoradas por la UE están las de la Comisión Europea, que a través de una serie de publicaciones

TABLA 5.4
INSTITUCIONES E INICIATIVAS RELACIONADAS CON LA RSC

AÑO	INSTITUCIÓN	INICIATIVA
ÁMBITO MUNDIAL		
1997	Global Reporting Initiative (GRI)	Establecimiento de parámetros para estandarizar y mejorar la calidad de las memorias de sostenibilidad
1999	Pacto Mundial de la ONU	9 Principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, trabajo y medioambiente
2000	OCDE	Directrices para empresas multinacionales, encuadradas en la "Declaración sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales"
2010	Organización Internacional de Normalización (ISO)	ISO 26.000 sobre Gestión de la RSE
ÁMBITO EUROPEO		
1995	Comisión Europea	Promueve la creación de CRS Europe
2000	Consejo Europeo de Lisboa	Llamamiento al sentido de responsabilidad social de las empresas
2001	Comisión Europea	Libro Verde "Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas"
2002	Comisión Europea	Comunicación relativa a la responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible
2006	Comisión Europea	Comunicación relativa a poner en práctica la asociación para el crecimiento y el empleo: hacer de Europa un polo de excelencia de la RSE.
2007	Parlamento Europeo	Resolución sobre la RSE: una nueva asociación
ÁMBITO ESPAÑOL		
2003	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	Creación de la Comisión Técnica de Expertos sobre RSE
2004	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	Promueve la creación del Observatorio de la RSE
2005	Parlamento	Creación de la Subcomisión Parlamentaria de RS del Congreso de los Diputados
2005	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	Creación del Foro de Expertos en RSE
2006	Subcomisión Parlamentaria de Responsabilidad Social	Libro Blanco de la ES
2007	Mesa Dialogo Social	Documento "La Responsabilidad Social de las Empresas. Diálogo Social"
2007	Foro de Expertos en RSE	Informe del Congreso de los Diputados para potenciar y promover la RSE
2008	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	Creación del Consejo Estatal de RSE
2010	Junta de Extremadura	Publicación de la Ley de RSC de Extremadura
2011	Ministerio de Economía y Hacienda	Publicación de la Ley de Economía Sostenible
2011	AENOR	Publicación de la RS10

Fuente: Elaboración propia.

ha tratado de valorar, difundir y fomentar la RSC. El Libro Verde para fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas, fue publicado en 2001 por la Comisión con el objetivo de "iniciar un amplio debate y recabar opiniones sobre la responsabilidad social de las empresas a nivel nacional, europeo e internacional". En él no sólo se debate sobre el propio concepto, sino que también se trata la RSC desde sus dimensiones interna y externa, desde su dimensión global y cuestionando el papel que juega la Unión Europea en su desarrollo. Se pueden encontrar también la perspectiva desde la que ciertos Estados Miembros abordan la cuestión, y destaca ciertas iniciativas como las siguientes:

La responsabilidad social de las empresas tiene implicaciones importantes para todos los agentes económicos y sociales, así como para las autoridades públicas, que deben tener en cuenta las prácticas socialmente responsables de las empresas en su propia acción. Varios Estados miembros han reconocido su importancia y han adoptado diversas medidas para fomentarla. Todos ellos se enfrentan a desafíos semejantes, por lo que podrían extraer enseñanzas útiles de las experiencias de los demás. En general, la Comisión Europea podría fomentar la responsabilidad social de las empresas mediante sus programas y actividades. Además, es necesario asegurarse de que los enfoques de la responsabilidad social de las empresas sean coherentes y estén en consonancia con las políticas comunitarias y las obligaciones internacionales. En Dinamarca, el Ministerio de Asuntos Sociales lanzó en 1994 la campaña «Our Common Concern - the social responsibility of the corporate sector» y creó en 1998 el Copenhague Centre como un depósito de pensamiento independiente, como respuesta al creciente interés internacional por las nuevas asociaciones sociales y

las iniciativas en RSC. Su objetivo principal es el de crear conocimiento, y unir a los líderes empresariales y los decisores políticos en un debate sobre el cambio de rol que están experimentando las empresas en la sociedad. Además, está adscrito como miembro de la EABiS (European Academy of Business in the Society) y tiene relaciones directas con la Comisión Europea, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas o el Banco Mundial. El Reino Unido designó en marzo de 2000 un Ministro competente en el ámbito de la responsabilidad social de las empresas (Minister for Corporate Social Responsibility). Además, se ha creado un grupo interministerial para mejorar la coordinación de las actividades de promoción de la responsabilidad social de las empresas en el Gobierno.

Además del Libro Verde, la Comisión Europea ha publicado otros documentos a favor de la Responsabilidad Social Corporativa, como seguimiento al trabajo realizado en 2001. Al año siguiente, por ejemplo, publicó la Comunicación de la Comisión relativa a la responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible. Este documento toma como base de referencia el Libro Verde publicado el año anterior, y se centra en la ampliación y actualización de su contenido, haciendo especial referencia a todas las actuaciones que podría llevar a cabo la Unión Europea en la implantación de medidas de RSC, y su difusión a nivel global, empresarial, social, político y legal.

Es cuatro años después (en el 2006) cuando se publica la siguiente Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo, para poner en práctica la asociación para el crecimiento y el empleo y hacer de Europa un polo de excelencia de la Responsabilidad Social de las

Empresas. En este documento se insta a todos los interesados (Estados miembros, empresas y todas las partes interesadas comprometidas) a unirse o asociarse con el fin de convertir a Europa en un polo de excelencia sobre la RSC. Establece también propuestas de medidas para fomentar las prácticas de la RSC, destacando un aumento de la sensibilización e intercambio de las mejores prácticas, el apoyo a iniciativas multilaterales, la cooperación con los Estados miembros, la información de los consumidores y la transparencia, el fomento de la investigación y la educación en RSC y el fomento de las prácticas de RSC en PYME.

La Comisión también apoya y financia alianzas estratégicas de impulso a la RSC como el European Multi-stakeholder Forum on CSR. Nacida en Octubre de 2002, esta plataforma es el soporte de la relación entre los diversos públicos a nivel europeo que configura el discurso sobre RSC (trabajadores, sindicatos, organizaciones empresariales). La Comisión juega un papel de apoyo para el mismo.

La Comisión lanza en marzo de 2006 la “Alianza Europea para la Responsabilidad Social de las Empresas” como parte de su estrategia para dar un nuevo impulso al objetivo de “hacer de Europa el centro de la excelencia en RSC”, origen de la última Comunicación de la Comisión Europea sobre RSC. Es una invitación abierta a todas aquellas organizaciones comprometidas con la gestión responsable y la puesta en práctica de políticas innovadoras de RSC. Hasta el momento, más de 230 organizaciones a nivel europeo han expresado su apoyo a la Alianza. Bajo el paraguas de este proyecto comunitario, existen varias líneas de trabajo como son los Laboratorios RSC, proyectos específicos impulsados de forma voluntaria por empresas, que tratan de resolver los principales retos de responsabilidad social.

CSR Europe es la red internacional de empresas que lidera la promoción de la Responsabilidad Social Empresarial en Europa, con más de 75 multinacionales punteras en este ámbito y 25 socios nacionales representativos de cada país como socios miembro. Entre todos, aglutinan a más de 2.000 empresas involucradas y comprometidas con el desarrollo de la RSC en Europa. La misión de CSR Europe es ayudar a las empresas a integrar la RSC en su forma diaria de hacer negocios, y de crear el vínculo con estas iniciativas y la agenda europea para una competitividad empresarial responsable en Europa.

5.2.3. La RSC a nivel nacional

En el año 2004 el Congreso de los Diputados creó una Subcomisión que dio como resultado la elaboración de un informe «para potenciar y promover la Responsabilidad Social de las Empresas», impulsado sobre todo por el congresista Ramón Jáuregui, y que contó con la unanimidad de la Mesa de Trabajo. La Comisión de Seguimiento y Evaluación del Diálogo Social, en su reunión del 2 de marzo de 2005, consideró que, dentro de la orientación que debería tener la economía española hacia un modelo de crecimiento estable y sostenido, la Responsabilidad Social de las Empresas debería ser considerada dentro del marco de la «Declaración para el Diálogo Social de 2004».

El Foro de Expertos, constituido legalmente el 17 de marzo de 2005, fue convocado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y ha contado con la participación de representantes de varios Ministerios y de expertos provenientes de grupos empresariales, organizaciones de la sociedad civil y de la Universidad. Este Foro de Expertos ha convocado varias reuniones de las que se desprenden distintos do-

cumentos sobre RSC de referencia en nuestro país, que engloban la definición y el ámbito de la RSC, el Informe de RSC como motor de la Responsabilidad Social, el Desarrollo de la RSC en España, así como las políticas públicas de fomento y desarrollo de la RSC en España. Todos estos documentos, integrados en uno único y concluyente llamado “Informe del Foro de Expertos en Responsabilidad Social de las Empresas”, ha servido para avanzar en la definición de los roles y de las actuaciones necesarias para el fomento de la RSC.

Por su lado, la Subcomisión Parlamentaria fue constituida a finales del 2004, aunque legalmente el 9 de febrero de 2005, como organización que proporcionara al Gobierno medidas para promover y potenciar la responsabilidad social de las empresas. Según viene determinado en el Libro Blanco de la RSE, que se publicaría al año siguiente, “la Subcomisión debería estudiar las nuevas tendencias vinculadas a la asunción de los principios de responsabilidad social por parte de las empresas con el fin de proponer un conjunto de medidas al Gobierno al objeto de potenciar y promover la responsabilidad social de las empresas”. El Libro Blanco de la RSE, además de hacer un repaso introductorio sobre el origen y el desarrollo del trabajo realizado por la Subcomisión Parlamentaria, hace una revisión generalizada de los principales aspectos que caracterizan y/o están vinculados con la RSC y su gestión. Entre otras cuestiones, trata la definición y los principios de la RSC, su gestión, sus ámbitos y estilos de actuación y competencias, las herramientas de gestión y verificación que existen, los actores involucrados o las políticas públicas para fomentar la RSC. A modo de conclusiones, se recogen clasificadas en tres apartados diferentes *Constataciones* (consideraciones generales de la RSC elaboradas por expertos en la materia), *Directrices generales* (que hacen referencia al papel de las administraciones públicas en el desarrollo y fomento de la RSC) y *Recomendaciones* que hace la

Subcomisión a los poderes públicos y al conjunto de la sociedad, de medidas a implantar para promover la RSC.

Esta Subcomisión Parlamentaria, unida al Foro de Expertos de RSE y posteriormente a la Mesa de Diálogo Social (2007), propuso la creación del Consejo Estatal de RSE (CERSE) que se constituiría finalmente el 15 de febrero de 2008. Sus objetivos son:

- a) Constituir un foro de debate sobre Responsabilidad Social de las Empresas entre las Organizaciones Empresariales y Sindicales más representativas, Administraciones públicas y otras organizaciones e instituciones de reconocida representatividad en el ámbito de la Responsabilidad Social de las Empresas que sirva como marco de referencia para el desarrollo de la Responsabilidad Social de las Empresas en España.
- b) Fomentar las iniciativas sobre Responsabilidad Social de las Empresas, proponiendo al Gobierno, en el marco de sus funciones asesoras y consultivas, medidas que vayan en ese sentido, prestando una atención especial a la singularidad de las PYMES.
- c) Informar, en su caso, sobre las iniciativas y regulaciones públicas que afecten a las actuaciones de empresas, organizaciones e instituciones públicas y privadas, que constituyen un valor añadido al cumplimiento de sus obligaciones legales, contribuyendo a la vez al progreso social y económico en el marco de un desarrollo sostenible.
- d) Promocionar estándares y/o características de las memorias y/o informes de Responsabilidad Social de las Empresas y

de sostenibilidad, así como herramientas más adecuadas para su elaboración y seguimiento.

- e) Analizar el desarrollo de la Responsabilidad Social de las Empresas en España, la Unión Europea y países terceros, e informar sobre actuaciones en materia de Responsabilidad Social de las Empresas.

Entre sus funciones destaca emitir informes y elaborar estudios a solicitud del Gobierno o por propia iniciativa, elaborar y elevar una memoria anual al Gobierno, constituirse como Observatorio de la Responsabilidad Social de las Empresas en España, promover y fomentar iniciativas de Responsabilidad Social de las Empresas o participar, en la forma en que se determine, en los foros nacionales e internacionales constituidos para tratar temas de Responsabilidad Social de las Empresas.

En cuanto a la composición, el Consejo está compuesto por el Presidente, que será el Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales, doce vocales en representación de las organizaciones empresariales más representativas, doce vocales en representación de las organizaciones sindicales más representativas, doce vocales en representación de otras organizaciones e instituciones de reconocida representatividad e interés en el ámbito de la Responsabilidad Social de las Empresas (representantes de organizaciones no gubernamentales, organizaciones de los campos de los consumidores, el medio ambiente, la discapacidad y la economía social, instituciones académicas reconocidas por su actividad docente o de investigación), y doce vocales en representación de las Administraciones Públicas.

En julio de 2009 se constituyeron los grupos de trabajo en el seno del CERSE. El primero en constituirse fue el referido a “Trans-

parencia, Comunicación y Standard de los Informes y Memorias de Sostenibilidad”. Sus vocales acordaron, independientemente de las propuestas de contenido que tiene que hacer cada organización, la realización de un diagnóstico de la situación sobre el informe de responsabilidad social y en especial la rendición de cuentas de las empresas cotizadas, de acuerdo al requerimiento de la proposición no de ley aprobada por el Congreso de los Diputados. Además, este grupo elaborará otro documento con un diagnóstico de la situación internacional referida al asunto citado anteriormente. El segundo grupo es el de “Diversidad, Cohesión Social y Cooperación al Desarrollo” que trabaja sobre la definición conceptual de la diversidad, la cohesión social y la incorporación de cláusulas sociales. El tercer grupo se identifica con “Responsabilidad Social y Educación”, y decidió crear una ponencia que desarrollará un documento base que fijará las pautas de trabajos a desarrollar. El cuarto grupo es el del “Papel de la Responsabilidad Social ante la Crisis”, cómo integrar la RSC en los sistemas de gestión y evaluación, el diálogo con los grupos de interés, la situación de las pequeñas y medianas empresas, y la competitividad, entre otros temas. El quinto y último grupo trabaja sobre “El Consumo y la Inversión Socialmente Responsable”, la definición y concepto de consumo e inversión socialmente responsable, las compras públicas, el Plan Nacional de Compra Verde y el papel de las administraciones públicas, entre otros temas.

Por lo que respecta a los resultados de las comisiones, el Grupo de Trabajo 2, coordinado por Isidor Boix ha aprobado el 23 de marzo de 2011 el Informe sobre la transparencia, comunicación y estándares de los informes y memorias de sostenibilidad, por unanimidad de todas las organizaciones en él representadas, es decir: sindicatos (CCOO y UGT), patronales (CEOE y CEYME), representantes de las Administraciones Públicas (Ministerios y CCAA) y representantes de la sociedad civil (Observatorio de RSC, Pacto

de la NNUU, Club de Excelencia en Sostenibilidad, Forética, Fundación Empresa y Sociedad, Fundación Carolina, Consejo estatal de ONGs). El documento incluye un diagnóstico del reporting de la RSC en España, los modelos de referencia para informar, el papel de las AAPP y las organizaciones que integran la Sociedad Civil en la generalización de la RSC, y recomendaciones sobre principios, criterios y temas para informar. También el Grupo de Trabajo sobre Educación, Formación y Divulgación de la Responsabilidad Social de las Empresas, RSC, ha celebrado seis reuniones plenarias desde su comienzo. El 18 de Mayo de 2010 publicó el "Informe de conclusiones del Grupo de Trabajo sobre Educación, Formación y Divulgación de la RSE". Podemos concluir que a lo largo del año 2011 se emitirán informes del resto de comisiones, según las intenciones manifestadas por el actual ministro y presidente del CERSE Valeriano Gómez.

El trabajo del CERSE, criticado en algunos ámbitos por su lentitud, se ha acelerado a la vista de la publicación de la Ley de RSE de Extremadura en diciembre de 2010. Esta Ley impulsa y sensibiliza al sector empresarial a asumir una gestión responsable a cambio de su certificación como *Empresa socialmente responsable de la Comunidad Autónoma de Extremadura*, y resuelve, a su modo, la polémica sobre los requisitos que debe cumplir una empresa para ser considerada socialmente responsable. El hecho de regular de forma independiente qué condiciones debe reunir una empresa para conseguir esta certificación, abre las expectativas acerca de la posibilidad de que el resto de comunidades autónomas hagan lo mismo. De este modo nuestro país se podría llegar a encontrar con diecisiete "sellos" diferentes, redactados sobre la base de diferentes criterios, que solo serían válidos para aquellas empresas cuyo domicilio social y actividad se situara dentro de los límites de la frontera de su comunidad autónoma.

Dadas las condiciones de la actual realidad económica, el debate sobre la regulación de los estándares en RSC parece que solo tengan sentido pleno cuando se proponen a nivel internacional. El establecimiento de sistemas o guías a nivel local, autonómico o nacional dejan de tener sentido en una economía que opera cada vez más a nivel global, y la competencia procede de cualquier organización del mundo. En este sentido muchos de los investigadores han puesto de manifiesto la "oportunidad perdida" de la ISO26000 como norma certificable en RSC a nivel internacional.

Parte de este problema ha sido resuelto por la reciente publicación de la Ley de Economía Sostenible (LES), que ha supuesto un hito importante en el avance de reporte de información sobre la RSC de las empresas e instituciones públicas. Entró en vigor el 6 de marzo de 2011, y nace con el objetivo de convertir en norma la reforma del sistema productivo y el impulso del crecimiento económico. En ella está inmersa la RSC de forma transversal, algo que se puede observar de forma directa si se atiende a las reformas que integra la Estrategia Sostenible, divididas en reformas para la sostenibilidad económica, la sostenibilidad ambiental y la sostenibilidad social. La LES tiene como objetivo principal la recuperación económica a través de una renovación profunda del patrón productivo que se ha seguido hasta la fecha, y que ha llevado a la situación de crisis en que se encuentra la economía actual. Defiende todas aquellas características que sostienen la Responsabilidad Social Corporativa y apuesta, por citar sólo algunas de sus medidas, por un incremento de la competitividad del tejido empresarial, de la transparencia en la gestión, de la sostenibilidad medioambiental, la innovación o la lucha contra el fraude.

Aunque la RSC aparece en el contenido general de la Ley de forma transversal, cabe destacar que dentro del Título I, de mejora

del entorno económico, el Capítulo VI está dedicado explícitamente a ella. Este Capítulo VI consta de un solo artículo, el Artículo 39 de *Promoción de la responsabilidad social de las empresas*. En él se hace referencia explícita al papel que debe tener el CERSE en el fomento, promoción y asesoramiento a todas las organizaciones en esta materia. También aborda este precepto la importancia activa de las Administraciones Públicas en el desarrollo de la RSC, no sólo como actores impulsores de este tipo de medidas sino dando ejemplo a otras organizaciones, instando al propio Gobierno a autoevaluar su gestión en materia de responsabilidad social. Todas las medidas o indicadores que se reflejen en los documentos de reporte de administraciones y empresas, tendrán como objetivos principales, según la Ley, el de transparencia en la gestión, buen gobierno corporativo, compromiso con lo local y el medioambiente, respeto a los derechos humanos, mejora de las relaciones laborales, promoción de la integración de la mujer, de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, de la igualdad de oportunidades y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y del consumo sostenible.

Otro avance importante de la LES es que regula que las sociedades anónimas de más de 1.000 empleados tendrán que enviar sus memorias de sostenibilidad al CERSE. Esta comunicación de información tiene que servir para que este organismo efectúe “un adecuado seguimiento sobre el grado de implantación de las políticas de responsabilidad social” en las grandes empresas españolas, según se recoge en el artículo 39 de la LES. Los informes, según se recoge, tendrán que estar basados en indicadores y estándares internacionales de referencia (parece reconducir al GRI) así como constar si han sido “verificados o no por terceras partes” (auditores externos). Con independencia de ello, cualquier empresa “podrá solicitar voluntariamente ser reconocida como empresa socialmente responsable”, de acuerdo con las condiciones que determine el CERSE.

Instituciones y organizaciones nacionales vinculadas a la RSC

Estos esfuerzos a nivel político y legislativo han ido acompañados por la proliferación de organizaciones privadas que trabajan en el impulso de la responsabilidad social. Además de ayudar en la promoción y difusión, propician el debate siendo punto de encuentro entre la sociedad, las empresas y la administración.

Entre las principales instituciones de referencia en materia de RSC en nuestro país, cabría destacar en primer lugar a Forética, “asociación de empresas y profesionales de la RSC líder en España que tiene como misión fomentar la cultura de la gestión ética y la responsabilidad social dotando a las organizaciones de conocimiento y herramientas útiles para desarrollar con éxito un modelo de negocio competitivo y sostenible”. Aglutina más de 200 socios, y dedica sus esfuerzos a fomentar, crear y difundir conocimiento de RSC a todos los niveles y entre todo tipo de organizaciones. Cada dos años publica un informe de referencia a nivel nacional, estudios que miden la evolución de la Responsabilidad Social de las Empresas en España. El primer informe lo publicaron en el año 2002 y el último este mismo año (2011).

En mayo de 2008 Forética, junto con otras siete organizaciones, impulsó la formación de una organización para promover la Inversión Socialmente Responsable (ISR) en España. Finalmente se crea en junio de 2009 bajo la denominación de Spainsif, Foro Español de Inversión Socialmente Responsable. Consta de 32 entidades fundadoras, entre las que se cuenta con la presencia de diversas entidades financieras, entidades gestoras, proveedores de servicios de ISR, organizaciones sin ánimo de lucro vinculadas a la ISR y sindicatos. Bajo la pretensión de crear una plataforma de encuentro,

diálogo y difusión de la ISR en nuestro país, Spainsif tiene como misión primordial “fomentar la integración de criterios ambientales, sociales, y de buen gobierno corporativo en las políticas de inversión en España mediante el diálogo con los diferentes grupos sociales y contribuyendo al desarrollo sostenible”.

La Fundación Etnor (ética en los negocios y las organizaciones) nace en 1991 con el objetivo de “promover el reconocimiento, difusión y respeto de los valores éticos implícitos en la actividad económica y en la calidad de las organizaciones e instituciones públicas y privadas”. Se dedica a actividades de investigación, estímulo de la reflexión y el debate entre todos los grupos sociales, la difusión y formación y la implantación de herramientas que faciliten la gestión ética de las organizaciones.

La Fundación ECODES (Ecología y Desarrollo), por su parte, es una organización sin ánimo de lucro e independiente que actúa a favor del desarrollo sostenible en su dimensión económica, social y medioambiental. Tiene cinco ejes de actuación principales: la Responsabilidad Social, el cambio climático, la gestión eficiente del agua, el consumo responsable y la cooperación al desarrollo. Las líneas principales de trabajo relacionadas con el tema que nos atañe y sobre las que trabajan en la realidad con organizaciones de todo tipo, algunas de ellas sobre las que han publicado distintos artículos e informes, son la prevención de la corrupción y el soborno, el cambio climático, las compras y cadena de suministro, los derechos humanos y el desarrollo de herramientas de RSC.

La Fundación Entorno – Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible trata de abordar los retos económicos como oportunidades de negocio, a través del trabajo conjunto con los líderes empresariales. Está compuesta por distintos Grupos de Tra-

bajo que desarrollan sus actividades en distintos perfiles, como el análisis de hechos y tendencias que se reflejan en publicaciones, iniciativas y proyectos concretos sobre una temática específica, y comunicación e interlocución a través de conferencias, debates y comunicación con los medios.

La Fundación Carolina, aunque no nace con el objetivo explícito de la promoción de la RSC, sí que cuenta entre sus cuatro programas principales, con el Programa de Responsabilidad Social. Es una institución público-privada que promueve principalmente las relaciones culturales y la cooperación en materia educativa y científica entre España y los países de la Comunidad Iberoamericana de Naciones. Su Programa de Responsabilidad Social nació en 2005 para aportar valor añadido a las actuaciones responsables de las empresas de su Patronato y coordinarlas con las prioridades de la Cooperación Oficial al Desarrollo. Es una iniciativa que acerca la responsabilidad social no sólo a los países desarrollados, sino también a las contrapartes que nacen en el seno de la cooperación internacional al desarrollo. Desde esta perspectiva, su papel es fundamental como intermediario entre las empresas españolas cuya actividad se desarrolla en su mayoría en América Latina con el resto de actores interesados (empresas, administraciones, cualquier otro tipo de organizaciones y sociedad civil).

Aunque es inestimable el valor de la aportación de todas estas organizaciones al desarrollo del conocimiento e implantación de prácticas de Responsabilidad Social, parece imprescindible la adopción, por parte del ámbito académico, de este tema en el seno de sus investigaciones. Es por ello que, desde hace algunos años, se han estado instaurando espacios de investigación en distintas universidades españolas dedicados exclusivamente al estudio de la RSC.

Las principales universidades españolas que han incorporado un espacio de investigación destinado a esta materia a través de la creación de Cátedras de Responsabilidad Social Corporativa o Empresarial son la Universidad de Alcalá de Henares, la Universidad de Málaga, la Universidad Pompeu Fabra, la Universidad Antonio Nebrija y la UNED (Universidad Nacional de Educación a Distancia). Recientemente la Universidad de Murcia ha creado también una nueva Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa, en la que trabajan activamente en sus investigaciones y actividades de difusión veinticinco investigadores de los diferentes ámbitos que componen la RSC: gobierno corporativo, responsabilidad social interna, ética empresarial, responsabilidad con clientes, responsabilidad medioambiental, comunicación o derecho, entre otros.

A nivel formativo y divulgativo no sólo son interesantes las aportaciones de las distintas universidades (por su rigor científico-investigador), sino también otro tipo de entidades destinadas a este fin. Algunas organizaciones empresariales, como el Club de Excelencia en Sostenibilidad –destinada a la formación, divulgación y creación de eventos relacionados con la RSC–, participan de una forma muy activa en el acercamiento de esta filosofía de gestión al conjunto de las empresas y la sociedad. Este tipo de organizaciones no adscritas a la universidad, tienen un papel muy importante a la hora de hacer llegar los resultados de investigación o las nuevas tendencias empresariales a la sociedad, y cubre en cierto modo las posibles carencias que en ocasiones experimentan las universidades en su proceso de transmisión del conocimiento al exterior.

También resulta fundamental en este sentido el rol que ocupa en la educación y difusión de la RSC el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, formado por organizaciones representativas de la sociedad civil (ONG, sindicatos y organizaciones de consumidores/as). Nacido en el año 2004 con el objetivo de formar una plataforma de potenciación de la RSC entre la sociedad y constituido como una red de cooperación e investigación, el Observatorio de RSC tiene cuatro líneas estratégicas principales: la *formación y sensibilización* del conjunto de la sociedad para crear una demanda real de RSC, el incentivo de las administraciones y la asunción de esta nueva gestión por las empresas; la *evaluación* y *el seguimiento* de la aplicación de estas políticas, su grado de implantación, conocimiento e interiorización en el ámbito de la empresa; la *generación de una red social* de trabajo y diálogo a nivel nacional e internacional; y la generación de espacios de diálogo con la *Administración Pública* en su labor reguladora, promotora, supervisora y sensibilizadora.

Los sindicatos son otros de los actores que se han unido activamente a esta iniciativa. UGT, por ejemplo, puso en marcha el Observatorio de RSE con el propósito de realizar el seguimiento y análisis del desarrollo de las estrategias, políticas y prácticas de responsabilidad de las empresas en España. Además de convertirse en un foro de debate público y multidisciplinar, realiza actividades de investigación para evaluar y analizar la forma en que las empresas están incorporando a su gestión los principios de responsabilidad.

5.3.

La RSC en la Región de Murcia

El primer estudio del que se tiene constancia dedicado expresamente a la RSC en nuestra Región data de 2006, elaborado por el catedrático de la Universidad de Murcia Constantino Martínez Gallur, junto con los profesores y Manuel Tovar y Juan Carlos Hortelano llamado "Responsabilidad Social de las Empresas, Políticas Públicas y Desarrollo Sostenible en la Región de Murcia", editado por UGT Región de Murcia con la colaboración del INFO. El trabajo describe las prácticas propias de RSC de las empresas más representativas de la Región, estructurando estas iniciativas en el marco de una categorización de empresas según la orientación de sus políticas de RSC.

En octubre de ese mismo año 2006, se celebraron las Primeras Jornadas de Responsabilidad Social Corporativa en Murcia, dirigidas a profesionales, empresarios y demás interesados en temas relacionados con la RSC. Organizado por la Universidad de Murcia, el evento se desarrolló de forma paralela al UMUEMPLEO, y tenía la intención de dar a conocer las nuevas tendencias y prácticas de las empresas consideradas como socialmente responsables. Para ello se contó con la presencia de destacados ponentes procedentes de diversos ámbitos de la economía y la sociedad: directivos de empresas como Marta Areizaga (Directora de RSC EROSKI), Manuel García (El Pozo Alimentación), Eva Belmonte (Fundación Cajamurcia), Encarna Guirao (Hero); con sindicatos, asistiendo Matías Peña (UGT Murcia); consultores, entre los que se contó con Ramón Pueyo (Gerente de RSC de KPMG), Ramón Guardia (Gerente de Valores

y Marketing); organizaciones empresariales, de las que asistieron Fernando Gómez (PROEXPORT), Carlos Recio (AJE Murcia); los investigadores Salvador Ruiz y Longinos Marín (Universidad de Murcia); y, por último, empresas especializadas en RSC: Marcos González (Director de Media Responsable), Jaime Silos (Director General de Forética). Todo ello con la finalidad de abordar el concepto y el estado de la cuestión desde diferentes ángulos y perspectivas.

También en 2006 se elaboró el Plan Estratégico de la Región de Murcia, que contemplaba en su "Visión de la Región en 2010":

Una administración pública que apoyará el proceso de manera decidida...

...que habrá sido consciente de que su manera de actuar, sus políticas y programas, tendrán –o, al menos, pueden tener– un efecto demostración muy relevante, por lo que se concentrarán en mejorar y fortalecer la calidad de los servicios; en ejercer una igualdad de oportunidades efectiva entre hombres y mujeres; en fomentar la formación a lo largo de toda la vida entre los servidores públicos; en integrar a personas que cuentan con especiales dificultades de partida; en innovar y en utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones; *en incorporar de manera progresiva las políticas de responsabilidad social corporativa...* Y todo ello sin perder eficiencia y, en definitiva, sin disminuir el valor

que los ciudadanos y ciudadanas reciben a cambio de sus impuestos. (...)

Extender la gran conciencia ya presente en algunas actividades económicas como la agricultura, a otras ramas de actividad, de manera que las empresas que se encuentran asentadas en la Región de Murcia, sean del sector que sean, constituyan un ejemplo de sostenibilidad, y de compromiso con su entorno inmediato, *en línea con las nuevas tendencias de responsabilidad social corporativa.* (...)

Diversificación de la estructura económica regional

(...) *Fomentar la Responsabilidad Social Corporativa:* en el sentido de lograr que las empresas instaladas en la Región colaboren con los objetivos y líneas estratégicas asumidos por este plan y que hacen referencia a los aspectos de calidad en el empleo, innovación tecnológica, respeto al medio ambiente, integración social y buena gobernanza.

Con posterioridad al año 2006, y fruto del impulso de los poderes públicos y la iniciativa privada, la RSC en Murcia ha experimentado un notable progreso en los aspectos relacionados con sensibilización, formación e implantación de sistemas y buenas prácticas.

5.3.1. El papel de la administración pública

Desde la administración regional se han desarrollado programas específicos de impulso y sensibilización de la RSC. Desde la

Consejería de Educación, Empleo y Formación se han llevado a cabo dos grupos de acciones:

1.- Actuaciones en ejecución del Pacto por la Estabilidad en el Empleo 2007-2010, con una cuantificación de 80.000 €:

1.1.- Firma del Convenio entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia a través de la Consejería de Educación, Formación y Empleo y la Universidad de Murcia para la creación de la Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa. (Borm 28.01.2010)

1.2.- Programas nº 1 y 5 de la Orden de 12 de marzo de 2010 de la Consejería de Educación, Formación y Empleo, por la que se regulan las bases y se convocan subvenciones para programas de fomento de las relaciones laborales para el año 2010 (BORM 16.03.2010).

1.3.- Adhesión de la Dirección General de Trabajo como colaborador en el programa "Acelerando RSE en Empresas Públicas" iniciado por Forética, Adif, y Garrigues, actualmente en desarrollo.

1.4.- Inicio del procedimiento para la Creación de la Comisión Interdepartamental de Responsabilidad Social Empresarial aprobada por Decreto 55/2011 de 29 de Abril (BORM 04/05/2011).

1.5.- Orden de 24 de marzo de 2010, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo, por la que se regulan las Bases y se convoca la concesión de Premios Institucionales en materias propias de la Consejería. Se convocó el

Premio a la Responsabilidad Social de las Empresas (BORM 06.04.2010).

II.- Otras actuaciones fuera del Pacto:

II.1.- Firma del Gobierno Regional y Croem, UGT y Comisiones Obreras, en Murcia, a diecisiete de junio de dos mil diez, del Pacto por la Promoción del Empleo en la Región de Murcia, cuya vigencia abarca el periodo 2011-2014.

II.2.- La Comunidad promueve medidas para impulsar el empleo en Puerto Lumbreras, Totana y Cieza. Los municipios participan en el programa Murcia Activa por el Empleo Rural, creado para dar oportunidades a los colectivos con dificultades de inserción y promover la responsabilidad social empresarial.

II.3.- En el I Plan Regional de Economía social 2009-2011 se establece que se promoverá y fomentará entre socios y trabajadores las ventajas de la aplicación de medidas de responsabilidad social empresarial.

II.4.- Participación en el proyecto 'Sistema Integral para el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el sector agroalimentario, con especial atención al subsector de productos ecológicos en la Unión Europea' en el que han participado 20 empresas regionales, en la Consejería de Universidades Empresa e Investigación.

II.5.- Se publica por el INFO la Guía de Buenas Prácticas en RSE, que recoge los resultados del análisis

de las iniciativas implantadas en 80 empresas del sector agroalimentario-ecológico en la Región de Murcia y en empresas polacas, italianas y danesas; y se ha publicado en el marco del proyecto europeo "*Integral system for the development of the agrofood-ecological industry in the EU*" liderado por el Instituto de Fomento, en colaboración con CROEM y varias entidades internacionales, y cofinanciado por la Comisión Europea.

También desde la Consejería de Universidades, Empresa e Investigación, y dentro del Plan Industrial de la Región de Murcia (PIRM) 2008-2013, se han llevado a cabo varias acciones para su desarrollo, entre ellas las destinadas al fomento de la cultura de la Responsabilidad Social Empresarial. De este modo, en el año 2008, 2009 y 2010, y dentro de la Línea estratégica 7 (Línea de Excelencia y Mejora de la Gestión Empresarial), acción 5, "Fomento de la cultura de la 'Responsabilidad Social Empresarial', se ejecutan una serie de trabajos para darle cumplimiento, que se pueden observar en las tablas 5.5, 5.6 y 5.7.

Una iniciativa interesante a nivel de administraciones locales es el proyecto MAPER – Murcia Activa por el Empleo Rural, liderado por el Servicio de Empleo y Formación de la Región de Murcia, cuyas acciones se han llevado a cabo en tres municipios: Puerto Lumbreras, Totana y Cieza, pertenecientes a tres comarcas naturales diferentes situadas al sur, centro y norte de la Región de Murcia. El proyecto MAPER nace con carácter de proyecto piloto, cuyas buenas prácticas se transferirán a otros territorios rurales de la Región de Murcia a través del beneficiario del proyecto, el SEF (Servicio de Empleo y Formación), órgano responsable de los planes estratégicos de formación y empleo de la Región de Murcia.

TABLA 5.5
ACTIVIDAD PROPUESTA DENTRO DEL PIRM 2008. ACCIÓN L7M1A5

ACTIVIDAD PROPUESTA	EMPRESA	TRABAJOS REALIZADOS	DOCUMENTACIÓN GENERADA
A.-Realización de conferencia y encuentros con Pymes. Edición de guía práctica temática.	Universidad de Murcia (UMU).	1.-Organización y realización de una conferencia realizada por ponentes expertos en RSE como presentación previa a la campaña de encuentros con empresas.	1.-Presentación utilizada por los ponentes en la conferencia sobre RSE, en formato papel.
		2.- Realización de una serie de encuentros, en concreto siete, con empresarios, directivos y gerentes de Pymes para transmitirles el concepto de RSE y su importancia como fuente de obtención de ventajas competitivas.	2.- Presentación utilizada en los encuentros con los empresarios, en formato papel.
		3.- Diseño e impresión de una guía practica sobre RSE, sus características y ventajas. Distribución de 573 ejemplares mediante envío postal.	3.- Guía de Responsabilidad Social Empresarial. Aplicación a Pymes Industriales de la Región de Murcia, en formato papel.
B.-Realización de un curso sobre Responsabilidad Social en el marco del Medio Ambiente Industrial.	Asociación de Empresas de Medio Ambiente de la Región de Murcia (AEMA-RM)	1.-.Realización de tres ediciones, sobre Responsabilidad Social en el marco del Medio Ambiente Industrial, a desarrollar en Murcia, Cartagena y Lorca. Elaboración de trípticos y cartel del curso.	1.- Presentación utilizada en la jornada. Tríptico y cartel.

Fuente: Dirección General de Industria.

TABLA 5.6
ACTIVIDAD PROPUESTA DENTRO DEL PIRM 2009. ACCIÓN L7M1A5

CONCEPTO	ACTIVIDAD PROPUESTA	EMPRESA	TRABAJOS REALIZADOS	DOCUMENTACIÓN GENERADA
Fomento de la cultura de la "Responsabilidad Social Empresarial"	A.-Campaña individualizada de implantación de Sistemas de Gestión de la R.S.E. en las empresas industriales.	Universidad de Murcia (UMU)	1.-Realización de cuatro jornadas sobre RSE y tres visitas a empresas. Elaboración de folletos divulgativo sobre la jornada	1.-Presentación utilizada en las jornadas y encuentros con empresarios y directivos. Folletos divulgativos sobre la jornada.
			2.- Distribución de Guías sobre RSE.	2.- Guía de Responsabilidad Social Empresarial en CD. Guía de Responsabilidad Social Empresarial. Aplicación a Pymes Industriales de la Región de Murcia, en formato papel
			3.- Creación de un sitio Web-	-Fomento de la Cooperación y fusión entre empresas, en CD 3.- Página web: http://www.um.es/orgrse/
	B.-Campaña de difusión de la norma ISO 26000 "Guía de responsabilidad social" entre empresas industriales	Asociación de Empresas de Medio Ambiente de la Región de Murcia (AEMA-RM)	1.- Realización de cinco jornadas distribuidas por la Región de Murcia por comarcas.	1.- Presentación utilizada en la jornada.
			2.- Creación de un sitio web	2.- Página web: http://www.aema-rm.org/
				Apartado de Eventos: formación/ponencia de Longinos Marín curso de RSE

Fuente: Dirección General de Industria.

TABLA 5.7
ACTIVIDAD PROPUESTA DENTRO DEL PIRM 2010. ACCIÓN L7M1A5

CONCEPTO	ACTIVIDAD PROPUESTA	EMPRESA	TRABAJOS REALIZADOS	DOCUMENTACIÓN GENERADA
Fomento de la cultura de la "Responsabilidad Social Empresarial"	A. Realización de actuaciones de difusión y asesoramiento sobre cumplimiento normativo en industrias agroalimentarias.	Federación de Cooperativas Agrarias de Murcia (FECOAM)	1.-Realización de cuatro jornadas informativas sobre los beneficios de la implantación de la RSE y el sector agroalimentario en cuatro cooperativas (*).	
	B.- Campaña de promoción e integración de Responsabilidad Social Empresarial en pymes industriales de la Región de Murcia.	Origen Consulting	1.-Definición Modelo Piloto de RSE.	1.-Presentación utilizada en la jornada. Folletos divulgativos.
			2.- Selección de las pymes participantes y formación a los técnicos internos de cada una de ellas.	
			3.-Celebración de jornada para la difusión del proyecto. Folletos divulgativos del evento.	
	C.-Elaboración y distribución de guías de apoyo para la elaboración de memorias de responsabilidad social empresarial.	Universidad de Murcia (UMU).	1.- Redacción de guía para la elaboración de memorias de Responsabilidad Social Empresarial y posterior distribución.	1.- Guía práctica para la elaboración de memorias de RSE, en soporte digital.
			2.- Jornada de presentación de la Guía. Elaboración de cartel de la jornada.	Fichero "Haga su memoria rellenando los campos_mrse_2010"
3.-Incorporación de la guía en la página web de RSE:			2.- Presentación de los ponentes para la jornada.	
			3.- Página web: http://www.um.es/orgrse	

(*) Solo se describen los trabajos relacionados con RSC

Fuente: Dirección General de Industria.

El proyecto MAPER implementa sus acciones a través de dos servicios complementarios:

a) El servicio de Dinamización Laboral, que incide directamente en los colectivos desfavorecidos a través de itinerarios integrados de inserción, con el objetivo del desarrollo social a través de la mejora de la empleabilidad.

b) La Oficina de Territorios de Responsabilidad Social, que implementa sistemas de responsabilidad social en Admi-

nistraciones públicas, agentes sociales y tejido empresarial, promoviendo el desarrollo económico a través de la mejora de la competitividad de las empresas y la optimización de los sistemas de organización del trabajo.

Entre ambos servicios se establecen sinergias de actuación que garantizan el crecimiento económico y la cohesión social. Desde la Oficina de Territorios de Responsabilidad Social se eliminan del tejido empresarial los obstáculos y formas de discriminación que impiden la igualdad en el

acceso al empleo, facilitando la inserción de colectivos desfavorecidos. Además, se ha promovido la creación de una Red de Territorios Responsables Socialmente con la participación activa de todos los agentes implicados en el Territorio. Desde la Oficina de Territorios de Responsabilidad Social se ha dinamizado el tejido empresarial, Administración Pública, Sindicatos, Asociaciones Empresariales, Tejido Empresarial, para la participación en la Red.

A nivel de formación, el Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) en el periodo 2008-2011 ha impartido once cursos sobre responsabilidad social, con un importe de 39.250 euros.

Dado el carácter transversal de la RSC y el inevitable acercamiento de la misma a las Administraciones Públicas, el Decreto 55/2011, de 29 de abril, ha creado la **Comisión Interdepartamental de RSC de la Región de Murcia**, un órgano administrativo que permite una actuación efectiva y concertada de medios y esfuerzos para la acción común de las consejerías con competencias en la materia que garantice la máxima eficacia y eficiencia de las actuaciones de la Administración Regional dirigidas a la promoción e implantación de la RSC. Sus funciones son las de coordinación, propuesta, asesoramiento y seguimiento en materia de RSC. La Comisión está presidida por el titular de la Consejería que tenga atribuida la competencia en materia de Trabajo; la Vicepresidencia será ocupada por el titular de la Secretaría General de la citada Consejería; la Secretaría la ocupará el titular de la Dirección General con competencias en materia de trabajo; y los vocales serán los titulares de las Secretarías Generales de cada una de las Consejerías de la Administración Autonómica, así como

los titulares de distintas direcciones generales relacionadas con el tema de la RSC. También contempla la existencia de un Comité Técnico que realizará las labores de estudio y preparación de las actuaciones a desarrollar por la Comisión, así como de ejecución, supervisión y seguimiento de las iniciativas y decisiones adoptadas por el Pleno.

5.3.2. El papel de las universidades

La Cátedra RSC de la UMU

Tal y como señala en su página web, la Cátedra de RSC de la Universidad de Murcia nace gracias al compromiso de la UMU y de la Consejería de Educación, Empleo y Formación con las empresas y organizaciones en el impulso de la investigación en todos los temas relacionados con la RSC. Sus objetivos son el impulso de actividades de investigación en temas de RSC; la promoción de la implicación activa de universidades, organizaciones y el conjunto de la sociedad en el impulso de las políticas de RSC; la difusión, información y sensibilización de la RSC entre empresas, instituciones y sociedad; el fomento de la educación y la formación en materia de RSC entre organizaciones, universidad y cualquier otro interesado; la generación de conocimiento, el intercambio de experiencias y de buenas prácticas entre empresas en materia de RSC; y el estímulo a empresas y universidades para que desarrollen y comuniquen sus políticas de RSC.

En el resumen ejecutivo de sus actividades destacan las que aparecen en la Tabla 5.8:

TABLA 5.8
RESUMEN EJECUTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE LA CÁTEDRA RSC DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN	Jornada de Responsabilidad Social Interna: Empecemos por dentro. CEMACAM. Dic 2010.
	II Curso de Responsabilidad Social Corporativa o Empresarial. CEEE. Oct-Nov 2010
	I Master en RSC. Universidad de Murcia. Septiembre 2011.
ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN	Web de la Cátedra de RSC (www.um.es/catedrarsc)
	Cátedra RSC en Facebook http://www.facebook.com/profile.php?id=100001981710281)
	Newsletter. Boletín RSC Murcia
	Cátedra de RSC en prensa
	<i>Uno de cada cinco murcianos cree que las empresas 'pasan' del medio ambiente y son poco responsables</i>
	<i>El Pozo, Hero y Estrella son vistas como las firmas más responsables</i>
	<i>Sobrevivirán las empresas que sepan retener y potenciar el talento de sus trabajadores</i>
	<i>La crisis nos va a hacer más responsables</i>
	<i>¿Cuándo serán responsables los irresponsables?</i>
<i>¿Qué es más rentable, ser rácano o generoso?</i>	
ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN	Libro: La percepción de los consumidores sobre la RSC en la Región de Murcia. Los efectos de la crisis económica. Colegio de Economistas. 2011.
	Libro: Memoria de Responsabilidad Social de la Universidad de Murcia 2009-2010.
	Libro: Estudio de RSC en empresas de la Región de Murcia 2011.
	Organización de un Congreso Nacional sobre : RSC, ¿aguanta la crisis? Sept 2011
	Elaboración de 4 Tesis de Master (Tesisas) y
PARTICIPACIÓN DE LA CÁTEDRA EN OTRAS ACTIVIDADES	II Foro de Europa Siglo XXI: los consumidores en movimiento. "La Responsabilidad Social de la Empresa y los consumidores y usuarios"
	Ciclo de charlas sobre el Año Europeo contra la Pobreza y Responsabilidad Social Empresarial
	Campaña de promoción e integración de Responsabilidad Social Empresarial en PYMES Industriales de la Región de Murcia
	Jornada de Responsabilidad Social Corporativa
ACTUACIONES PROGRAMADAS	I Premio Cátedra RSC de Empresa Responsable
	I Premio Idea responsable para la Universidad de Murcia

Fuente: Cátedra RSC (Universidad de Murcia).

Cátedra Cultura y Ética Directiva y Empresarial (CEDE)

Según su web, la Cátedra Cultura y Ética Directiva y Empresarial (CEDE) Caja Mediterráneo-Universidad Politécnica de Cartagena, tiene como misión analizar las relaciones entre ética y economía en el ámbito organizativo y profundizar en su aplicación en la empresa desde una perspectiva teórica y aplicada. Pretende, además, constituirse en punto de encuentro, debate y desarrollo de aquellas iniciativas de investigación, formación y divulgación que buscan en la relación entre ética, cultura directiva empresarial y responsabilidad social, un estímulo a la hora de dotar a la actividad económica de mayor dimensión humana. Todo ello con una visión fundamentalmente humanista, pero inclusiva respecto de otras corrientes de pensamiento. Necesariamente complementaria con otras disciplinas académicas y con especial interés en las áreas de responsabilidad social. Para alcanzar los compromisos del propio plan estratégico y con el objetivo de profundizar en la naturaleza aplicada y multidisciplinar de la Cátedra, se establecen relaciones externas con diferentes colectivos, teniendo presente el entorno económico y social de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y de manera especial la realidad universitaria con la existencia de otras universidades. Los cuatro ejes estratégicos sobre los que se desarrolla la Cátedra son: investigación, formación, divulgación y relaciones externas.

5.3.3. El papel de las organizaciones empresariales

La Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (CROEM) ha publicado en 2011 por segundo año con-

secutivo su Memoria de Responsabilidad Social Empresarial, que recoge una serie de indicadores propios que constituyen la base de su gestión y son garantía de transparencia en la comunicación con sus grupos de interés.

Se ha reforzado su compromiso con la reducción del consumo de papel al mantener exclusivamente el formato multimedia, avanzando de esta forma en la presentación de la información. La Memoria se ha realizado siguiendo el marco G3 del Global Reporting Initiative (GRI) y pretende contribuir a la implantación del desarrollo sostenible en la sociedad y dar a conocer con transparencia los logros obtenidos con el buen hacer, profesionalidad y dedicación de toda la plantilla que forma parte del proyecto de CROEM.

Además de estas memorias, CROEM ha participado en la dinamización y sensibilización de la RSC en la Región de Murcia con las siguientes acciones:

1. Colaboración con Unicef. Ante la grave crisis humanitaria provocada por las inundaciones en Pakistán y cuya dimensión fue muy superior al terremoto de Haití, Unicef hizo un llamamiento para solicitar colaboración y solidaridad. Por este motivo CROEM difundió unos banners que contenían el enlace directo a su página de donaciones online.

2. Jornada sobre RSE. La jornada, organizada por el Instituto de Fomento (INFO) de la Región de Murcia en colaboración con CROEM, incluyó la presentación de los socios internacionales del proyecto europeo "CRS-Agrofood", desarrollado por el INFO en colaboración con la confederación empresarial y entidades públicas y privadas de Italia, Polonia y Dinamarca.

3. Comunidad y CROEM firman un convenio para conseguir reducir la utilización de la bolsa de un solo uso. El consejero de Agricultura y Agua, Antonio Cerdá, la consejera de Sanidad y Consumo, María Ángeles Palacios, y el presidente de la Confederación Regional de Organizaciones Empresariales (CROEM), Miguel del Toro, firmaron un convenio marco de colaboración para reducir la utilización de las bolsas de un solo uso.

4. Jornada de RSE en las Pymes Industriales de la Región de Murcia. Organizada por la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Consejería de Universidades, Empresa e Investigación, en colaboración con CROEM y coordinada por Origen Consulting, acogió a más de 60 profesionales. En ella se presentaron las conclusiones de la campaña de promoción e integración de Responsabilidad Social Empresarial en PYMES industriales de la Región de Murcia, para dar cumplimiento al objetivo marcado en el Plan Industrial de la Región de Murcia 2008-2013.

Por su parte, la Unión de Cooperativas de la Región de Murcia (Ucomur) ha participado en el año 2010 en las siguientes actividades en materia de RSC:

1. Jornadas Regionales Nuevas Tecnologías y Mujer Rural, organizada por FADEMUR. La participación de Ucomur fue a través de la ponencia "Nuevas Tecnologías: Oportunidades para la mujer rural", por Ruth Guerola Olivares (Asesora Jurídica, Técnica en Igualdad y RSE de Ucomur).

2. Jornada: "Empresa y Cooperación al Desarrollo. Responsabilidad Social" el 29 de mayo de 2010, organizada

por Unicef. Ucomur participó en la inauguración a cargo de D. Juan Antonio Pedreño Frutos (Presidente). También participó Ruth Guerola Olivares (Asesora Jurídica, Técnica en Igualdad y RSE de Ucomur), con la ponencia "Cooperativismo y responsabilidad social".

3. Ha participado como docente a cargo de Ruth Guerola Olivares (Asesora Jurídica, Técnica en Igualdad y RSE de Ucomur) en el curso "La Igualdad De Oportunidades Entre Hombres Y Mujeres" (10 horas).

4. Asistencia como Organización al II Foro Europeo organizado por UCE, sobre "La Responsabilidad Social De La Empresa y los Consumidores y Usuarios", celebrado el 5 de noviembre de 2010.

5. Asistencia como Organización al Taller "Guía de Responsabilidad Social Empresarial" organizado por el Proyecto Maper del Ayto. Puerto Lumbreras, el día 1 de diciembre de 2010.

5.3.4. La opinión ciudadana sobre la RSC

Uno de los aspectos importantes en el análisis de la RSC es el grado de conocimiento de los ciudadanos sobre el concepto, así como su posible repercusión sobre el comportamiento de compra, consumo o actitud hacia las empresas y organizaciones que se muestran socialmente responsables. Para el análisis de esta parte se han considerado los dos estudios realizados en la Cátedra de RSC de la Universidad de Murcia sobre "Percepciones sobre la RSC de los ciudadanos de la Región de Murcia" en los años 2008 y 2010

que, además, permiten comparar muchas variables con los resultados obtenidos a nivel nacional en los estudios realizados por Forética.

En este sentido se puede afirmar que el conocimiento de la RSC en Murcia, al igual que en España, es relativamente bajo. Poco más del 30% de los encuestados en el 2010 conocía el término de RSC, aunque casi la misma proporción decía sonarle. Según el Informe Forética 2011, sobre la evolución de la Responsabilidad Social de las Empresas en España, el 23,5% de los ciudadanos manifestó conocer lo que es la RSC de forma espontánea, situándose por debajo de los resultados a nivel regional.

Este nivel de conocimiento del concepto de RSC por parte de los consumidores murcianos contrasta con la inquietud generalizada que tienen sobre el comportamiento ético o responsable de las empresas, ya que casi el 70% de los encuestados dice haberse interesado alguna vez por este tipo de iniciativas sociales. Así, el estudio concluye con que la mayoría de la población encuestada tiene interés en el comportamiento responsable de una empresa, aunque no se documenta en profundidad sobre la RSC. Y esto es así porque, como bien muestran los resultados, nueve de cada diez individuos manifiestan no haber visto o leído nunca una memoria de sostenibilidad, instrumento que suele sintetizar los esfuerzos en RSC de las organizaciones.

Aunque el término de RSC hace referencia a la relación de las empresas u organizaciones con todos sus grupos de interés o stakeholders (esto es, todos los agentes a los que la actividad de la empresa afecta de forma directa o indirecta), se asocia mayoritariamente al compromiso que tiene ésta con la sociedad en general (51%). Es curioso, asimismo, observar que la RSC viene ligada en segundo término a las acciones sociales de la empresa (18%)

(cuando éstas suponen tan solo una parte de la RSC), o al cumplimiento de las leyes (12%). Este último dato es interesante si se tiene en cuenta que la RSC empieza donde acaba la ley, refiriéndose a todas aquellas actividades que una organización puede llevar a cabo para mejorar las relaciones con sus grupos interesados, que van más allá de la legalidad. Esto pone de manifiesto que, aunque casi dos terceras partes de los encuestados dice conocer o sonarle el término de RSC, no tienen un adecuado entendimiento de lo que engloba y significa.

Los consumidores murcianos, de forma generalizada consideran que las razones principales por las que una empresa lleva a cabo acciones de RSC es porque creen que ese es el camino para que su empresa vaya mejor (35,9%) o por un tema de publicidad, para vender más (25,6%). Esto acerca el concepto de RSC a una cuestión de competitividad más que a una cuestión ética (el 24,4% de los encuestados creen que es por la preocupación que tiene la empresa por mejorar la sociedad), lo que acompaña a las teorías que apoyan a la RSC como un elemento que se está convirtiendo en una determinante herramienta de competitividad.

Dado que los encuestados, en su gran mayoría, manifiestan una baja implicación en la búsqueda de información sobre el comportamiento ético de las empresas y en la lectura de memorias de RSC, aparece el debate del sello como una posible alternativa. El 87,4% de los encuestados dice estar de acuerdo con la creación de un sello distintivo de las empresas socialmente responsables, lo que puede dar lugar a una forma de reporte instantánea, que posibilite al consumidor obtener la información que requiere sin necesitar ningún esfuerzo adicional. La existencia de este distintivo podría, de algún modo, premiar a aquellas empresas que hayan manifestado una preocupación real por la sociedad y el medio ambiente a



través de mecanismos de implantación de una gestión responsable. Esto sería interesante, ya que el 84,1% de los encuestados estaría dispuesto a pagar más dinero por un producto ético o responsable. La mayoría de ellos aceptaría un incremento en el precio de entre el 1% y el 4% (el 57%), llegando una quinta parte de la población a estar dispuesta a pagar incluso hasta un 9% adicional. Por tanto, de esto se puede deducir que en la medida en que las empresas dispongan de este mecanismo de identificación, los ciudadanos se encontrarán en disposición de tomarlo en cuenta a la hora de realizar sus compras (Marín, 2011).

Esta disposición por parte de los consumidores a premiar a las empresas que tienen un comportamiento ético o responsable, ha venido determinada hasta el momento –en que todavía no existe ningún sello distintivo- por la percepción que tienen sobre ellas. Mientras una parte de los ciudadanos (24,8%) no percibe una mayor preocupación de las empresas por estos temas en los últimos años, la gran mayoría (76,7%) afirma que dejaría de comprar los productos o servicios de una empresa de la que tuviese el conocimiento de que realiza prácticas poco éticas o responsables. Cabe destacar que durante los últimos años se ha experimentado un incremento (tanto a nivel regional como nacional) en la proporción de ciudadanos que perciben una mayor preocupación social y ambiental por parte de las empresas, lo que en parte podría deberse a la crisis que estamos atravesando. Debido a la situación económica, la creciente competencia a la que se enfrentan las empresas les lleva a apostar por un cambio de orientación estratégica que contemple entre sus objetivos el bienestar social y la sostenibilidad.

Esta percepción contrasta con la opinión que los consumidores tienen sobre las empresas murcianas, a las que califican en su mayor parte como *poco responsables*. Los resultados del estudio de 2011

muestran que el 5,4% de los consumidores murcianos encuestados consideran que las empresas murcianas son *nada* responsables, el 23,1% las considera *poco* responsables y, la gran mayoría (59,9%) las considera *regulares* en este aspecto. Tan sólo el 11,6% de los encuestados las considera *mucho* o *muchísimo*, y a la hora de identificar qué empresas murcianas les parece más responsables destacan El Pozo, Hero, Estrella Levante y Cajamurcia.

Ante esta situación, una forma de potenciar el comportamiento responsable de las empresas (no sólo las murcianas) sería el apoyo e impulso de este tipo de prácticas por parte de las instituciones públicas. De hecho, la opinión ciudadana generalizada es que las instituciones públicas sí que deberían impulsar la RSC (95%). Varias formas de impulsar este tipo de medidas por parte de la Administración podría ser rebajando impuestos a las empresas socialmente responsables, dando subvenciones a las empresas para que implanten sistemas de RSC, favoreciendo a las empresas responsables en contratos públicos u otro tipo de medidas, entre las que los encuestados propusieron alternativas como fomentar la generación de empleo entre gente joven o la adopción de medidas medioambientales.

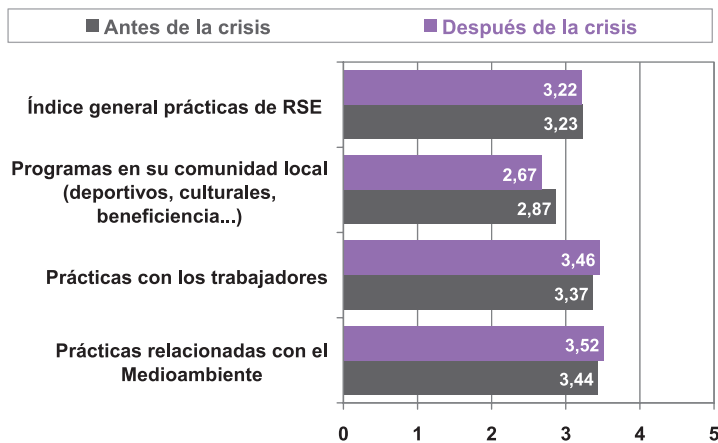
5.3.5. La RSC en las empresas de la Región de Murcia

Después de analizar la opinión de consumidores sobre RSC, es interesante conocer el estado de la situación en cuanto a la implantación de prácticas de RSC en las empresas de la Región de Murcia. Para ello se ha analizado las principales variables de un estudio, aún sin publicar, que ha realizado la Cátedra RSC de la Universidad de Murcia, y que ha coordinado la profesora Isabel Martínez Conesa.

El estudio ha sido realizado mediante encuestas a 552 PYMES de la Región de Murcia en 2011, y se analizan cuestiones como cuántas empresas murcianas están implantando la RSC en su gestión, qué efectos ha tenido la crisis, cuáles son sus barreras o motivaciones, y qué medidas están realizando para con cada uno de sus grupos de interés. Los resultados que se presentan a continuación han sido medidos en una escala del 1 (menor) al 5 (mayor puntuación).

Según este estudio, el nivel de aplicación de prácticas de RSC en las empresas murcianas, tal como se observa en el Gráfico 5.1, apenas se ha visto afectado por la crisis.

GRÁFICO 5.1
PRÁCTICAS DE RSC EN LA EMPRESA



Fuente: Elaboración propia.

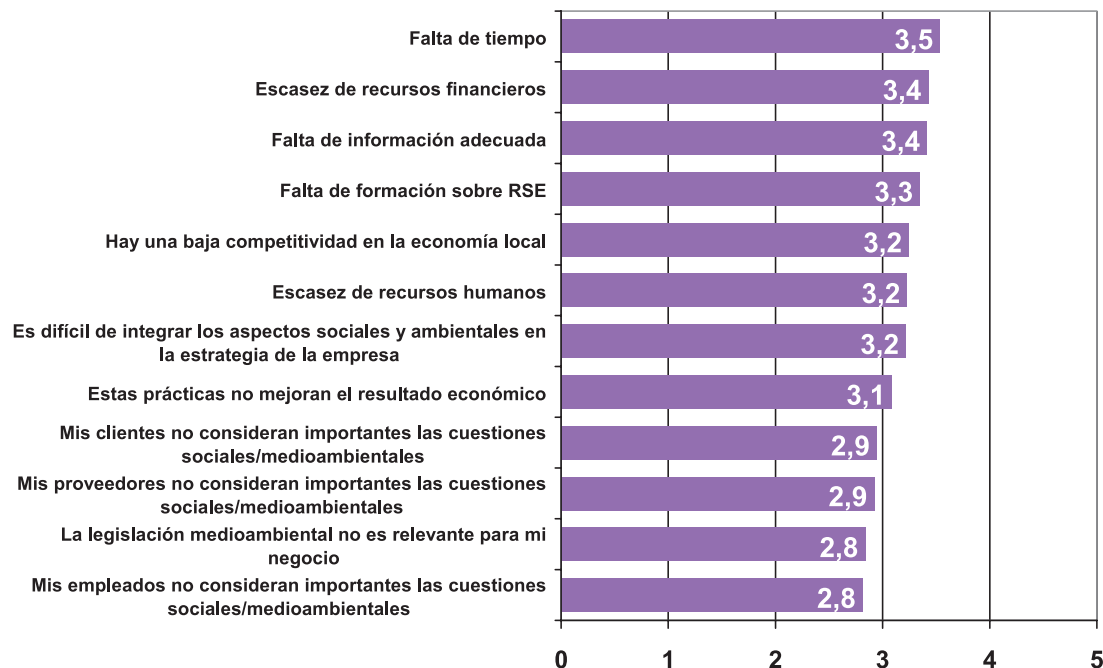
De las tres clasificaciones de prácticas generales de RSC en la empresa (programas con la comunidad, prácticas con los trabajadores y prácticas con el medio ambiente), tan sólo los programas con la comunidad en la que se desarrolla la actividad de la empresa (eventos deportivos, culturales, beneficencia,...) se han visto afectados negativamente por la crisis. Por el contrario, han aumentado las prácticas de RSC con trabajadores y con el medioambiente a raíz de la crisis.

El hecho de que unas empresas tengan una mayor implantación de este tipo de prácticas que otras, se debe a que muchas de ellas encuentran en ocasiones limitaciones o barreras que les impide dedicar recursos o esfuerzos dirigidos a ello. En el Gráfico 5.2 se pueden observar las principales barreras que encuentran las empresas en la implantación y desarrollo de prácticas de RSC.

Tal y como se puede observar, la mayor limitación que encuentran las empresas en la implantación de prácticas de RSC es la *falta de tiempo*, seguida de la *escasez de recursos financieros*, de *información* y de *formación adecuadas sobre RSC*. De estos resultados se desprende la necesidad de formar, informar y sensibilizar a las empresas sobre este tipo de prácticas. El estudio analiza las motivaciones que llevan a las empresas a impulsar la RSC en su organización y gestión (Gráfico 5.3). Entre las principales, encontramos las que se detallan en el siguiente gráfico 5.3.

La motivación principal de las empresas para implantar la RSC es obtener una mejor *imagen o reputación*. Resulta claro el convencimiento no sólo por parte de investigadores sino también de las propias empresas, de que la implantación de sistemas de RSC tiene un efecto positivo en la imagen que la empresa proyecta al exterior,

GRÁFICO 5.2
BARRERAS PARA IMPLANTAR O DESARROLLAR LA RSC



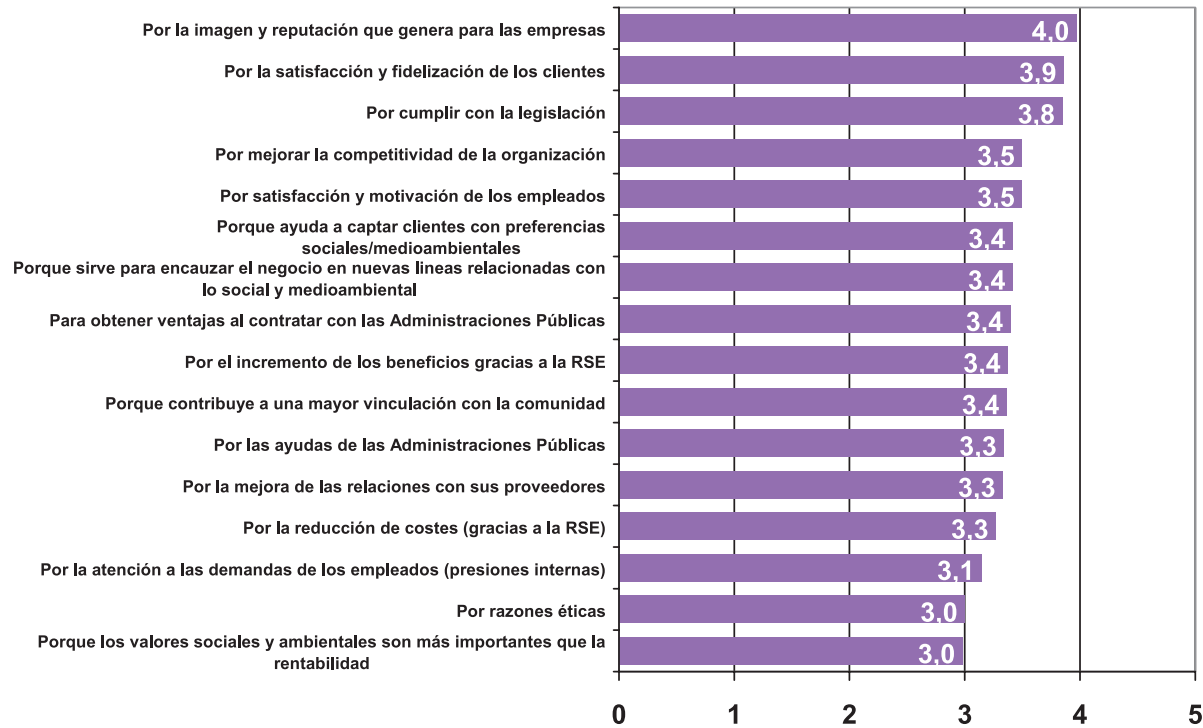
Fuente: Elaboración propia.

mejorando su reputación. La segunda motivación de las empresas es la *satisfacción de sus clientes*, que bien pueden considerarse para muchas de ellas uno de sus principales grupos de interés.

Es curioso encontrar como tercera motivación el hecho de *cumplir con la legislación*, dado que no existe todavía regulación obligatoria en materia de RSC. Esto puede deberse a que, como bien mostraban resultados anteriores, falta formación e información en materia de RSC, lo que puede derivar en una concepción errónea sobre qué es la RSC.

A estas motivaciones les siguen la *competitividad, la satisfacción y motivación de los empleados*, el hecho de que *ayuda a captar clientes con motivaciones sociales y medioambientales*, así como *sirve para encauzar el negocio en nuevas líneas relacionadas con lo social y medioambiental*. Todas estas razones se derivan de la convicción de que la RSC se plantea como algo novedoso para la empresa, que tiene un efecto positivo sobre su competitividad y el éxito del negocio, motivando no sólo a la dirección sino a otros grupos de interés como clientes o trabajadores.

GRÁFICO 5.3
MOTIVACIÓN PARA IMPLANTAR O DESARROLLAR LA RSC

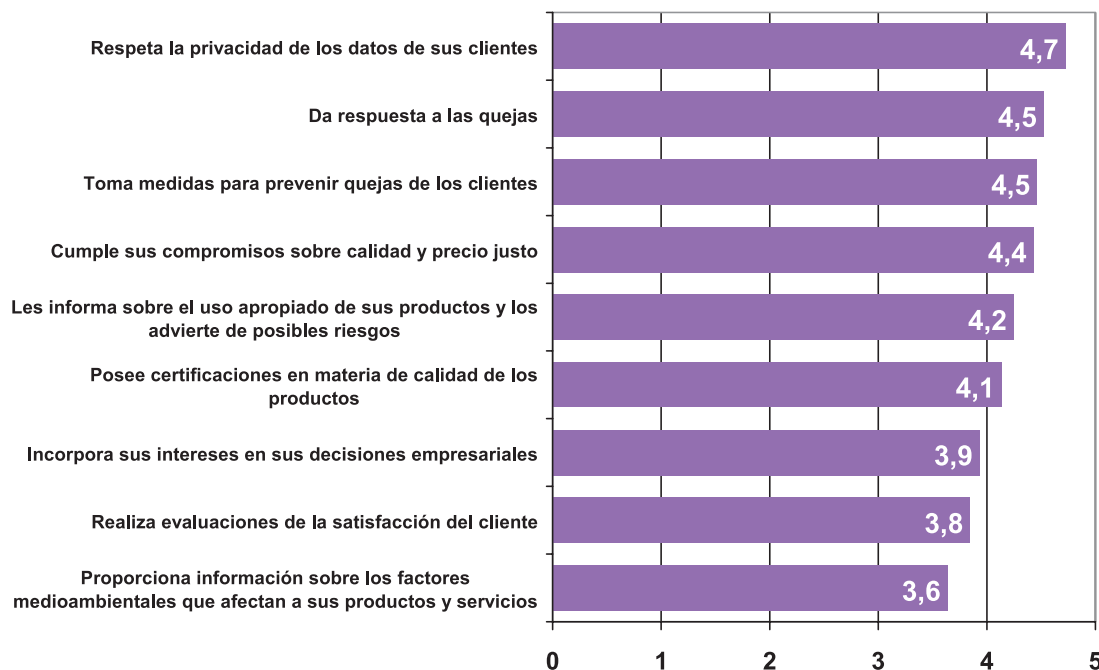


Fuente: Elaboración propia.

Una vez analizadas cuestiones generales sobre la RSC en las empresas de la Región de Murcia, el estudio incluye un análisis sobre las principales prácticas que las empresas realizan con respecto a sus distintos grupos de interés (Gráfico 5.4). Según muestran los resultados de las encuestas, las empresas murcianas respetan casi en su totalidad *la privacidad de datos de sus clientes, dan respuesta a sus*

quejas y toman medidas para prevenirlas. A la cola de las medidas adoptadas con respecto a los clientes se encuentran cuestiones como la transparencia informativa (*proporcionan información sobre los factores medioambientales que afectan a sus productos o servicios*), o las vías de diálogo con ellos (*realizan encuestas de satisfacción a clientes o incorporan sus intereses en sus decisiones empresariales*).

GRÁFICO 5.4
PRÁCTICAS DE RSC CON CLIENTES



Fuente: Elaboración propia.

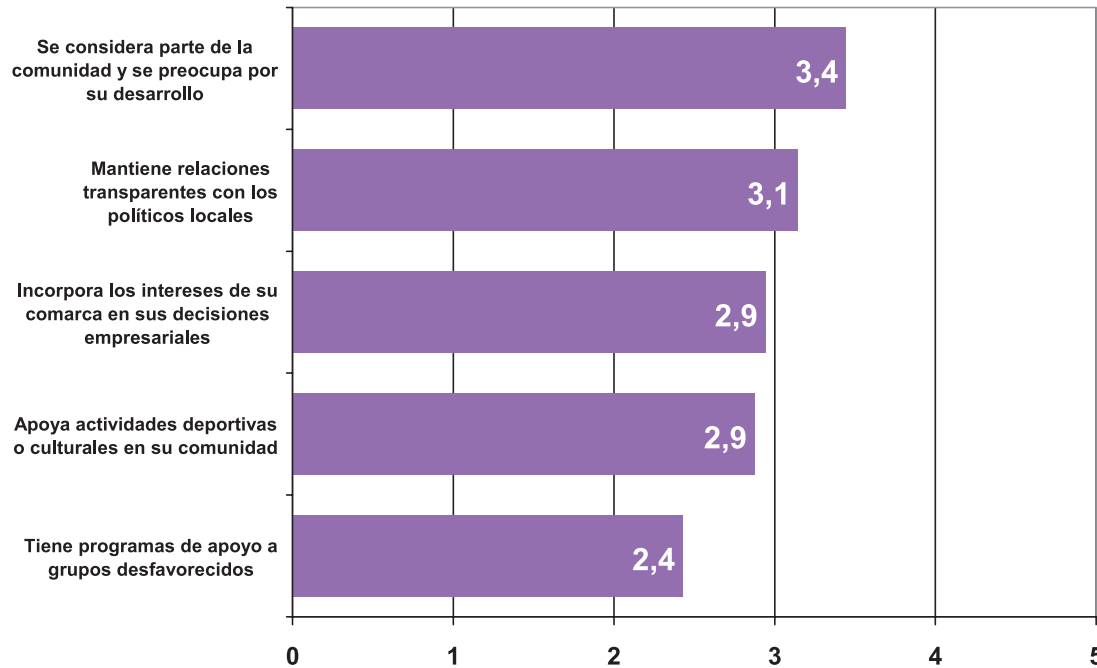
Las principales prácticas de las empresas de la Región de Murcia con la comunidad (grafico 5.5) en la que operan son:

Las empresas de la Región de Murcia tienen un fuerte sentimiento de pertenencia a la comunidad, preocupándose por su desarrollo. Asimismo, aunque en menor medida, *mantiene relaciones transparentes con los políticos locales o incorporan los intereses de la comarca en sus decisiones empresariales*. Las prácticas que

manifiestan realizar en menor intensidad son las derivadas de la acción social, como el *apoyo a actividades deportivas o culturales* ó *los programas de apoyo a grupos desfavorecidos*.

En cuanto a las prácticas relacionadas con sus trabajadores, las principales actividades que realizan vienen reflejadas en el Gráfico 5.6:

GRÁFICO 5.5
PRÁCTICAS DE RSC CON SU COMUNIDAD



Fuente: Elaboración propia.

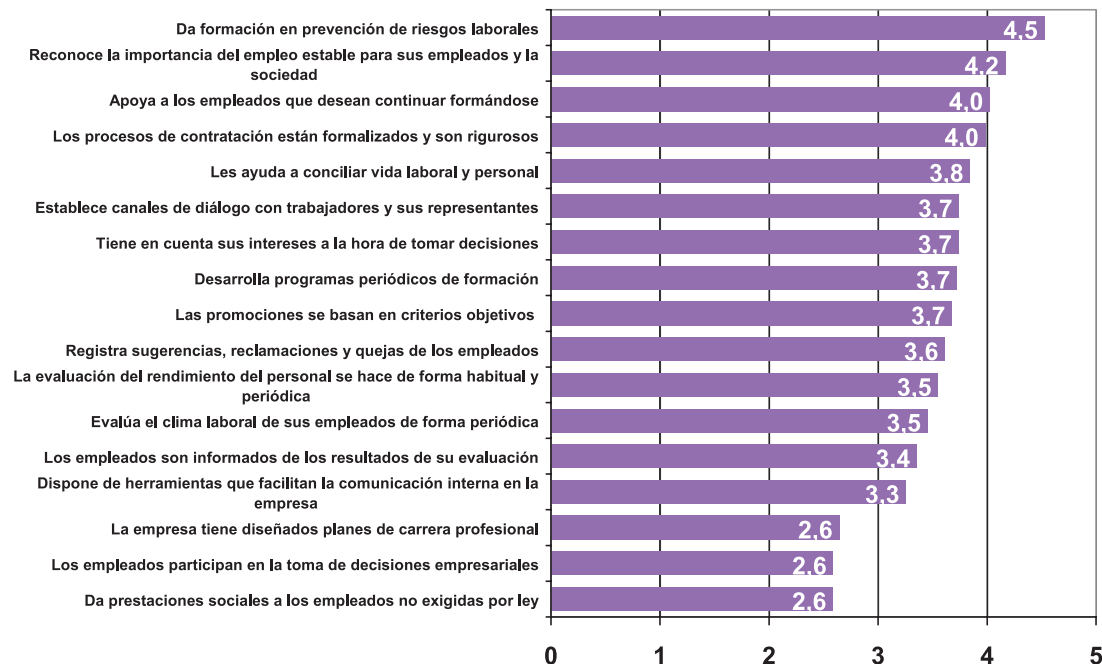
La actividad que se sitúa por encima del resto con una mayor diferencia es la *formación de trabajadores en prevención de riesgos laborales, seguida del reconocimiento de la importancia del empleo estable, apoyo a la formación continua de los empleados o la formalidad y rigurosidad de los procesos de contratación*. Sin embargo, en la cola de las prácticas que las empresas murcianas realizan con sus empleados en temas de RSC están *las prestaciones sociales no exigidas por ley, el hecho de que los trabajadores*

participen en la toma de decisiones de la empresa o el diseño de carreras profesionales para sus empleados.

En el Gráfico 5.7 se muestran los resultados de las prácticas que realizan las empresas de la Región de Murcia con el medio ambiente:

En cuanto a las prácticas de RSC en medio ambiente, destacan la *reutilización y reciclaje de materiales, la minimización*

GRÁFICO 5.6
PRÁCTICAS DE RSC CON SUS EMPLEADOS



Fuente: Elaboración propia.

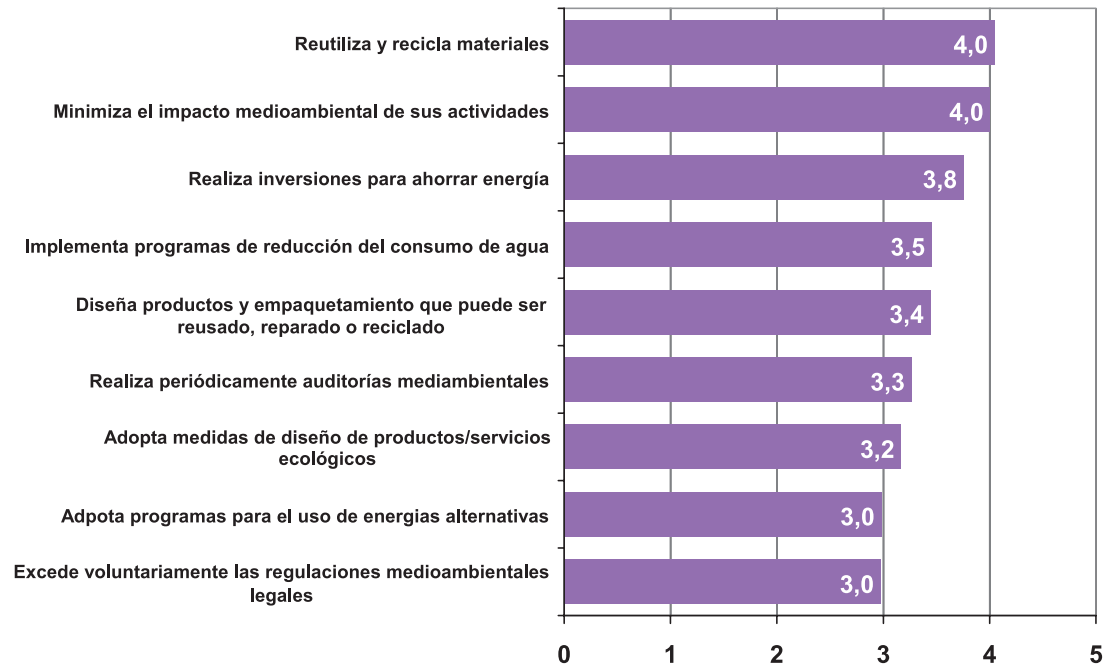
del impacto medioambiental de sus actividades y las inversiones realizadas para ahorrar energía. A la cola se encuentran actividades como exceder voluntariamente las regulaciones medioambientales legales o la adopción de programas para el uso de energías alternativas.

Por último, el estudio sobre el nivel de aplicación de la RSC en las empresas de la Región de Murcia analiza los esfuerzos de

RSC de las empresas murcianas con respecto a sus proveedores (Gráfico 5.8), otro de los grupos de interés principales de las organizaciones.

Según el gráfico, las empresas murcianas tratan en mayor medida de conocer las condiciones sociales y medioambientales de los productos que compra e intenta comprar siempre a proveedores de la zona. Por el contrario, las acciones que realizan en menor

GRÁFICO 5.7
PRÁCTICAS DE RSC CON EL MEDIO AMBIENTE



Fuente: Elaboración propia.

medida es *consultar a los proveedores sobre la percepción que tienen de su empresa e incorporar los intereses de sus proveedores en las decisiones empresariales.*

Todos estos resultados conforman una aproximación al nivel de aplicación de la RSC en las empresas de la Región de Murcia, y

permiten establecer en qué nivel (como media) aplican las empresas murcianas la RSC con respecto a sus grupos de interés. A raíz de los análisis se puede establecer un ranking de los grupos a los que las empresas de la Región de Murcia dedican más esfuerzos de RSC, siendo de mayor a menor implicación: clientes, empleados, medio ambiente, proveedores y comunidad.

GRÁFICO 5.8
PRÁCTICAS DE RSC CON PROVEEDORES



Fuente: Elaboración propia.

5.4.

Perspectivas y futuro de la RSC en la Región de Murcia

La Región de Murcia ha experimentado un notable crecimiento en madurez y notoriedad de la RSC a nivel de consumidores y empresas. Los motivos se pueden encontrar en el análisis de los esfuerzos de agentes económicos y sociales en iniciativas de sensibilización, formación y difusión del concepto y las ventajas de la RSC para las empresas.

Los movimientos sociales y económicos se están orientando a que los ciudadanos tengan una mayor conciencia acerca de la sostenibilidad de las empresas, del medio ambiente y de la sociedad. En ese recorrido se encuentra una mayor conciencia sobre la participación individual en la solución de los problemas sociales, pero también la exigencia de la participación de las grandes corporaciones en esta labor. En definitiva, la RSC en la Región de Murcia tiene un importante potencial de desarrollo y crecimiento por tres motivos fundamentales. El primero, la exigencia de los ciudadanos a las organizaciones acerca de un comportamiento responsable y sostenible. En segundo lugar, la concienciación de las empresas sobre la posibilidad de utilizar esta nueva forma de concebir los negocios al suponer fuentes de ventajas competitivas. Por último, el definitivo impulso que están dando las administraciones públicas en la dinamización y sensibilización social, aspecto que se complementa con la implantación de sistemas de RSC en la propia administración como organización.

En este sentido, a nivel de administración regional, se ha constituido la Comisión Interdepartamental de RSC. Las funciones

serán la de coordinación, propuesta, asesoramiento y seguimiento en materia de RSC. En ella están representadas las consejerías con competencias en la materia, así como los titulares de distintas direcciones generales relacionadas con el tema de la RSC.

El reto sobre el futuro en la Región de Murcia se sitúa en la línea de los estándares sobre verificación y certificación de RSC. La corriente abierta en el seno de la comunidad extremeña con el lanzamiento de su propio certificado sobre RSC abre la posibilidad de que cualquier comunidad, incluida la murciana, implante por mimetismo otro estándar de verificación regional, es decir, un sello de “empresa murciana responsable”. Esta posibilidad se verá previsiblemente atenuada en la medida en que el CERSE (estatal) ordene estas cuestiones de sello y verificaciones a nivel nacional.

Un papel importante como reto queda también en manos de administraciones públicas y grandes corporaciones para dar ejemplo de implantación de sistemas y memorias a las PYMES, que sin duda iniciarán este camino de la sostenibilidad en la medida en que interioricen que es rentable y bueno para su empresa. Ahí intervienen también

las universidades y centros de educación para continuar la labor ejercida hasta ahora de realización de estudios de investigación que ayuden a comprender el proceso de creación de valor y competitividad a través de la RSC.

BIBLIOGRAFÍA

- AECA (2004), *"Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa"*, Documentos AECA, 1.
- BOWEN, H.R. (1953), *"Social Responsibilities of the Businessman"*, New York: XXX.
- BROWN T.J. Y P.A. DACIN (1997), *"The Company and the Product: Corporate Associations and Consumer Product Responses"*, Journal of Marketing, 61, 68-84.
- Business in the Community (BITC). Disponible en web: <http://www.bitc.org.uk/>
- CARROL, A.B. (1979), *"A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance"*, The Academy of Management Review, 4, 497-505.
- CARROL, A.B. (1999), *"Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct"*, Business and Society, 38, 3, 268-295.
- Centro de Investigaciones Sociológicas. Barómetro de Opinión. Disponible en web: http://www.cis.es/cis/opencms/Archivos/Indicadores/documentos_html/TresProblemas.html
- CLARKSON, M.B.E. (1995), *"A Stakeholder Framework for Analyzing and Evaluating Corporate Social Performance"*, The Academy of Management Review, 20, 1, 92-117.
- Consejo Estatal de RSE. Ministerio de Trabajo e Inmigración. Gobierno de España. Disponible en web: <http://www.responsabilidadimas.org/canales/index.asp?canal=8>
- DAVIS, K. (1960), *"Can Business Afford To Ignore Social Responsibilities?"*, California Management Review, 2, 70-76.
- DE LA CUESTA, M.; C. VALOR (2003), *"Responsabilidad Social de la Empresa. Concepto, medición y desarrollo en España."*, Boletín Económico del ICE, 2755.
- DE LA CUESTA, M.; C. VALOR (2005), *"Fostering Corporate Social Responsibility Through Public Initiative: From the EU to the Spanish Case"*, Journal of Business Ethics, 55, 3, 275.
- DONALDSON, T. Y L.E. PRESTON (1995), *"The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence, and Implications"*, The Academy of Management Review, 20, 1, 65-91.
- Dow Jones Sustainability Indexes. Disponible en web: <http://www.sustainability-index.com/>
- DRUMWRIGHT, M.E. (1996), *"Company Advertising With a Social Dimension: The Role of Noneconomic Criteria"*, Journal of Marketing, 60, 71-87.
- Economía Sostenible. Disponible en web: <http://www.economiasostenible.gob.es/>
- European Commission (2001): *"Green Paper 'Promoting a European Framework for Corporate Social Responsibility'"*. Disponible en web: http://europa.eu.int/comm/employment_social
- European Commission (2006): *"Implementing the Partnership for Growth And Jobs: Making Europe a Pole of Excellence on Corporate Social Responsibility"*. Disponible en web: <http://eur-lex.europa.eu>.
- FORÉTICA (2006). *Responsabilidad Social de las Empresas*. Ed. Forética.
- FORÉTICA, Informe Forética 2008. *Evolución de la Responsabilidad Social de las Empresas en España*.
- FORÉTICA, Informe Forética 2011. *Evolución de la Responsabilidad Social de las Empresas en España*.
- Forética. Disponible en web: <http://www.foretica.es/es/index.asp?MP=7&MS=25&MN=1>

- FREEMAN, R.E. (1983), "Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance", *California Management Review*, 25, 3, 88.
- FRIEDMAN, M. (1962), "Capitalism and Freedom", Chicago: University of Chicago Press.
- FTSE Index Company. Disponible en web: <http://www.ftse.com/>
- Global Reporting Initiative. Disponible en web: <http://www.global-reporting.org/Home>
- GUARDIA MASSÓ, R. (1998): *El Beneficio de Compartir Valores*. Ed. Deusto, S.A.
- International Standard Organization. ISO 26000. Disponible en web: http://www.iso.org/iso/social_responsibility
- JOHNSON, R.A. Y D.W. GREENING (1999), "The Effects of Corporate Governance and Institutional Ownership Types on Corporate Social Performance", *Academy of Management Journal*, 42, 5, 564-576.
- KOTLER, P. Y S.J. LEVY (1969), "Broadening the Concept of Marketing", *Journal of Marketing*, 33, 10-15.
- LAFUENTE, A.; V. VIÑUALES; R. PUEYO Y J. LLARIA (2003), "Responsabilidad Social Corporativa y Políticas Públicas. Serie "Documentos de trabajo del Laboratorio"", Fundación Alternativas.
- LIBRO VERDE DE LA UNIÓN EUROPEA (2001), "Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas".
- MAIGNAN, I, Y O.C. FERRELL (2004), "Corporate Social Responsibility and Marketing: An Integrative Framework", *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32, 1, 3-19.
- MARÍN RIVES, J. LONGINOS (COORD) (2011): *La percepción de la Responsabilidad Social Corporativa en la Región de Murcia. Los efectos de la Crisis Económica* Colegio de Economistas Región de Murcia y Cátedra de RSC de la Universidad de Murcia.
- MARÍN RIVES, J. LONGINOS (COORD); ABENZA GARÍA, M. DOLORES; AGRAMONTE, REYNA HILDA (2008): *La percepción de la Responsabilidad Social Corporativa en la Región de Murcia*. Colegio de Economistas Región de Murcia.
- MARÍN RIVES, J. LONGINOS, ARCAS LARIO, NARCISO; CORTÉS GARCÍA, FRANCISCO J. (2010). *Guía Práctica para la Elaboración de Memorias de RSC en empresas agroalimentarias*. Fundación Cajamar.
- MARIN, L. y RUIZ, S. (2007). "I Need You Too!" Corporate identity attractiveness for consumers and the role of social responsibility. *Journal of Business Ethics*, 71, 245-260.
- MARIN, L., RUIZ, S., & RUBIO, A. (2009). The role of identity salience in the effects of Corporate Social Responsibility on consumer behaviour. *Journal of Business Ethics*, 2009 84 (1), 65-79
- MITCHELL, R.K.; B. R. AGLE Y D.J. WOOD (1997), "TOWARD A THEORY OF STAKEHOLDER IDENTIFICATION AND Salience: Defining the Principle of Who and What Really Counts", *The Academy of Management Review*, 22,4, 853-886.
- Naciones Unidas. *Objetivos de Desarrollo del Milenio*. Disponible en web: <http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/>
- Red Iberoamericana de Universidades por al Responsabilidad Social Empresarial (Red UNIRSE). Disponible en web: <http://www.redunirse.org/>
- The Global Compact. *Red del Pacto Mundial en España*. Disponible en web: http://www.pactomundial.org/index.asp?MP=1&MS=1&MN=1&r=1024*768
- WARTICK, S.L. Y P. COCHRAN (1985), "The Evolution of the Corporate Social Performance Model", *The Academy of Management Review*, 10, 758-769.
- WEBB, D. J., & MOHR, L. A. (1998). A Typology of Consumer Responses to Cause-Related Marketing: From Skeptics And Socially Concerned. *Journal of Public Policy & Marketing*, 17(2), 226-238.

WEBS

Wood, D.J. (1991), "Corporate Social Performance Revisited", *The Academy of Management Review*, 16, 4, 691-718.

World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).
Disponible en web: <http://www.wbcsd.org/templates/TemplateWBCSD5/layout.asp?MenuID=1>

YOON, Y., GURHAN-CANLI, Z., & SCHWARZ, N. (2006). The Effect of Corporate Social Responsibility (Csr) Activities on Companies with Bad Reputations. *Journal of Consumer Psychology*, 16(4), 377-390.